

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



*Abbiamo scelto di parlare chiaro,
per ascoltarti meglio.
Questa Carta è il nostro primo passo.*

AP

SOMMARIO

Art. 01	GLOSSARIO.....	6
Art. 02	PRESENTAZIONE	16
	<i>Cos'è La Carta del Servizio Idrico Integrato</i>	<i>16</i>
	<i>Come Ottenersela</i>	<i>16</i>
	<i>Riferimenti Normativi</i>	<i>17</i>
	<i>Alto Calore Servizi S.p.A.</i>	<i>18</i>
Art. 03	I PRINCIPI FONDAMENTALI	18
	<i>Eguaglianza Ed Imparzialità Di Trattamento.....</i>	<i>18</i>
	<i>Continuità</i>	<i>19</i>
	<i>Partecipazione.....</i>	<i>19</i>
	<i>Comportamento Del Personale</i>	<i>19</i>
	<i>Efficacia ed efficienza</i>	<i>19</i>
	<i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....</i>	<i>20</i>
	<i>Condizioni principali di fornitura</i>	<i>20</i>
	<i>Protezione dei dati personali.....</i>	<i>20</i>
Art. 04	FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD.....	20
	<i>Gli standard del servizio.....</i>	<i>20</i>
	<i>Avvio del rapporto contrattuale</i>	<i>21</i>
	<i>Tempi degli standard</i>	<i>21</i>
	<i>Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario</i>	<i>22</i>
	<i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario</i>	<i>22</i>
	<i>Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica o allaccio fognario</i>	<i>23</i>
	<i>Voltura a titolo gratuito.....</i>	<i>25</i>
	<i>Tempo e modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità.....</i>	<i>26</i>
	<i>Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta del cliente</i>	<i>26</i>
	<i>Accessibilità al servizio.....</i>	<i>27</i>
	<i>Accessibilità per le persone con disabilità</i>	<i>27</i>
	<i>Periodo di apertura al pubblico degli sportelli</i>	<i>27</i>
	<i>Tempo di attesa agli sportelli</i>	<i>28</i>
	<i>Obblighi e contenuti minimi dello sportello online.....</i>	<i>28</i>
	<i>Servizi Telefonici</i>	<i>29</i>

Pronto Intervento Centrale Operativa /Segnalazione Guasti H24	29
<i>Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento.....</i>	<i>29</i>
<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i>	<i>30</i>
<i>Facilitazioni per alcune categorie di Clienti</i>	<i>30</i>
<i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i>	<i>31</i>
<i>Tempi d'attesa agli sportelli.....</i>	<i>31</i>
<i>Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici.....</i>	<i>31</i>
<i>Gestione delle richieste scritte dei Clienti</i>	<i>32</i>
<i>Tempo di risposta motivata ai reclami scritti</i>	<i>32</i>
<i>Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione.....</i>	<i>34</i>
<i>Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.....</i>	<i>34</i>
<i>Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale</i>	<i>34</i>
<i>Procedura di presentazione dei reclami scritti</i>	<i>35</i>
<i>Reclami scritti multipli</i>	<i>36</i>
Gestione Del Rapporto Contrattuale.....	37
<i>Fatturazione.....</i>	<i>37</i>
<i>Periodo di riferimento della fattura</i>	<i>37</i>
<i>Periodicità di fatturazione</i>	<i>38</i>
<i>Fattura di chiusura del rapporto contrattuale</i>	<i>38</i>
<i>Tempo per l'emissione della fattura</i>	<i>39</i>
<i>Termine per il pagamento della bolletta</i>	<i>39</i>
<i>Rateizzazioni dei pagamenti</i>	<i>39</i>
<i>Rettifiche di fatturazione</i>	<i>40</i>
<i>Tentativi di raccolta della misura</i>	<i>41</i>
<i>Tentativi di raccolta della misura</i>	<i>42</i>
<i>Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</i>	<i>44</i>
<i>Validazione delle misure di utenza</i>	<i>44</i>
<i>Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza</i>	<i>44</i>
<i>Standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza</i>	<i>45</i>
<i>Morosità - riattivazione della fornitura.....</i>	<i>47</i>
<i>Sollecito bonario di pagamento.....</i>	<i>47</i>
<i>Procedura per la costituzione in mora.....</i>	<i>47</i>
<i>Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora</i>	<i>50</i>
<i>Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento</i>	<i>50</i>
<i>Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile</i>	<i>51</i>

<i>Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile</i>	<i>53</i>
<i>Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità</i>	<i>53</i>
<i>Informazioni alle utenze indirette</i>	<i>53</i>
<i>Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</i>	<i>54</i>
<i>Indennizzi</i>	<i>55</i>
<i>Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII</i>	<i>56</i>
<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità</i>	<i>56</i>
<i>Verifica del misuratore</i>	<i>57</i>
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore</i>	<i>57</i>
<i>Sostituzione del misuratore</i>	<i>57</i>
<i>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	<i>58</i>
<i>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	<i>58</i>
<i>Tempo di preventivazione per lavori</i>	<i>59</i>
<i>Tempo di esecuzione dei lavori</i>	<i>59</i>
Continuità Del Servizio	60
<i>Continuità e servizio d'emergenza</i>	<i>60</i>
<i>Durata delle interruzioni</i>	<i>60</i>
<i>Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile</i>	<i>61</i>
<i>Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura</i>	<i>61</i>
<i>Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore</i>	<i>62</i>
<i>Pronto intervento</i>	<i>62</i>
<i>Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche</i>	<i>63</i>
<i>Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche</i>	<i>63</i>
<i>Livelli minimi dei servizi per le utenze non domestiche</i>	<i>64</i>
<i>Livelli minimi in caso di reti separate</i>	<i>64</i>
<i>Captazione e adduzione</i>	<i>64</i>
<i>Controllo della qualità delle acque</i>	<i>64</i>
<i>Laboratorio di analisi</i>	<i>65</i>
<i>Potabilità dell'acqua distribuita</i>	<i>65</i>
<i>Crisi idrica da scarsità</i>	<i>65</i>
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	65
LA TUTELA DEL CLIENTE	68
<i>La gestione dei reclami e delle richieste scritte</i>	<i>68</i>
<i>La conciliazione paritetica</i>	<i>69</i>

	<i>Standard di qualità definiti dall'ente idrico campano e dal gestore del sii.....</i>	70
	<i>L'accesso Agli Atti.....</i>	70
Art. 07	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	71
Art. 08	SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI.....	71
Art. 09	RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI	71
Art. 10	QUALITA' DEL SERVIZIO	73
	<i>Valutazione della soddisfazione degli utenti</i>	73
	<i>Servizio di consulenza agli utenti.....</i>	73
Art. 11	VALIDITÀ ED ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ...	73
	<i>Validità della carta del servizio idrico integrato</i>	74
	ALLEGATI.....	75
	Allegato 1 - Avvio Del Rapporto Contrattuale	75
	Allegato 2 - Accessibilità Al Servizio.....	76
	Allegato 3 –Gestione Del Rapporto Contrattuale	77
	Allegato 4 - Continuità Del Servizio.....	80

GLOSSARIO

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 l'insieme costituito dalla condotta idrica derivata dalla condotta di distribuzione e dei relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, esclusivamente dedicati all'erogazione del servizio idrico ad uno o più utenti. Di norma, ha inizio dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al misuratore (questo escluso).

Allacciamento fognario: insieme delle opere e degli impianti fognari a servizio di una utenza o di più utenze, insistenti su suolo pubblico. Ha inizio dal limite della proprietà privata o di enti pubblici e termina al punto di consegna del servizio fognario.

Ambito Distrettuale Irpino: ai sensi dell'allegato 1 della Delibera della Giunta Regionale della Campania n° 434 del 03.08.2022, il territorio della provincia di Avellino, fatta eccezione per n° 2 Comuni (Calabritto e Senerchia), per il quale è stato individuato il soggetto gestore del SII con Decreto del Presidente della Regione Campania n° 44 del 28.04.2023 fino al 31.12.2027, in virtù di quanto disposto dall'art. 17, comma 2, del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n° 201;

Ambito Distrettuale Sannita: anch'esso costituito ai sensi della DGRC n° 434 del 03.08.2022; alla data di redazione del presente atto non risulta ancora individuato il soggetto gestore del SII e, pertanto, fino all'esecuzione di tale adempimento, in esecuzione al DPGRC n° 44/2023, per i Comuni gestiti all'attualità, Alto Calore Servizi S.p.A. continuerà a effettuare il servizio idrico integrato.

Ambito Territoriale Ottimale o ATO: l'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) del servizio idrico integrato, di cui all'articolo 147 del decreto legislativo 152/2006, coincidente, ai sensi dell'art. 5 della legge regionale 15/2015 con l'intero territorio Regionale ed è suddiviso in 5 Ambiti distrettuali, così come definiti dall'art.6 della medesima legge regionale. A tale dimensione territoriale regionale sono riferite le funzioni di governo attribuite all'Ente Idrico Campano (EIC) istituito con la medesima legge regionale 15/2015.

Atti autorizzativi: sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

Attivazione della fornitura: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura.

Autolettura: modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Autorità di Regolazione: è l'"Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ("ARERA", "Autorità di Regolazione", "Autorità"), istituita ai sensi della legge 481/1995 ed alla quale sono state attribuite anche le competenze e le funzioni regolatorie in materia di servizi idrici, ai sensi del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201. L'Autorità di

Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

Bolletta o documento di fatturazione o fattura: documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'Utente finale al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti direttamente o indirettamente.

Bolletta di conguaglio: bolletta che fattura i consumi sulla base di letture rilevate.

Bolletta mista: bolletta che fattura sia consumi effettivi che consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta.

Bonus idrico integrativo: bonus idrico riconosciuto eventualmente su base locale dal Gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito, ad integrazione del bonus sociale idrico.

Bonus sociale idrico: bonus idrico istituito dall'ARERA con la deliberazione 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017e successive modifiche e integrazione.

Call center: è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

Carenza di risorsa idrica: situazione di emergenza causata da un deficit della risorsa idrica che può essere dovuta ad un eccesso di domanda e/o a carenze di natura infrastrutturale.

Carta dei Servizi: documento adottato in conformità alla normativa pro tempore vigente, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII.

Cessazione: richiesta di conclusione/disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto medesimo con sigillatura o rimozione del misuratore.

Condotta di distribuzione: tratto finale della rete idrica da cui, di norma, ha origine l'allacciamento con l'opera di presa.

Conguaglio: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta individuazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e una corretta applicazione delle relative tariffe.

Consumo medio annuo (Ca): il consumo definito per ciascun utente finale prendendo a riferimento i consumi ottenuti da due misure effettive (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autoletture disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 e mis1) viene diviso per i giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta delle misure, moltiplicato per i giorni dell'anno (365) e per il tasso di variazione del consumo annuo degli ultimi tre anni osservato fino all'anno precedente nell'Ambito Distrettuale Irpino(D%); $Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} \times 365 \times D\%$.

Consumo stimato (Cs): stima dei dati di misura effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolte da parte del personale incaricato dal Gestore e/o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale. Il consumo stimato si ottiene dividendo il Consumo medio annuo (Ca) per i giorni

dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns); $Cs = Ca / 365 \times Ns$;

Consumo storico: consumo dell'utente finale riferito all'anno solare precedente; ai fini del calcolo del deposito cauzionale è posto pari al consumo medio annuo.

Contatore o Misuratore: dispositivo, posto di norma al punto di consegna dell'Utente finale, atto alla intercettazione e misura dei volumi consegnati o scaricati in pubblica fognatura, in generale, dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII, inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura.

Convenzione: contratto che regola i rapporti tra gli Enti di governo dell'Ambito affidanti ed i Gestori del Servizio Idrico Integrato.

Contratto di fornitura: contratto di somministrazione a forma libera tra l'Utente finale ed il Gestore del SII (le "Parti") – disciplinato dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile, dalle disposizioni in materia adottate dall'ARERA nonché dalle specifiche disposizioni accettate dalle Parti – che prevede l'erogazione del Servizio Idrico Integrato o di alcuni servizi del S.I.I., a fronte del pagamento dei corrispettivi da parte degli Utenti.

Cassa per i servizi energetici e ambientali o CSEA: è un ente pubblico economico che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua, a cui sono destinate alcune componenti tariffarie riscosse dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall'Autorità di Regolazione.

Data di invio: si intende:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

Data di ricevimento: è per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

Deposito cauzionale: importo versato dall'Utente finale a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso.

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;

D.lgs. 152/2006: decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia Ambientale" e successive modifiche e integrazioni.

Disagio economico sociale: condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, così come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 "Riforma del bonus elettrico" e successive modifiche e integrazioni

e all'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto-legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, legge 28 gennaio 2009, n. 2.

Disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Domiciliazione bancaria o postale: pagamento delle bollette attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale.

D.P.C.M. 29.04.1999: è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 riportante lo "Schema generale per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".

Ente Idrico Campano o EIC: Ente di governo dell'Ambito dell'ATO della Campania, istituito con la legge Regione Campania 2 dicembre 2015, n. 15, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia organizzata, amministrativa e contabile, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i comuni del territorio regionale campano.

Ente di governo dell'Ambito: è la struttura/ente individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle funzioni e competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147, comma 1, del d.lgs. 152/2006.

Fascia agevolata o fascia di consumo annuo agevolato: indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi dell'allegato A alla delibera dell'Autorità n. 665/2017/RIDR (TICSI), deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di assicurare il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata.

Fascia base: indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base.

Fasce di supero: con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti.

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 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;

Gestore del Servizio Idrico Integrato o Gestore del S.I.I. o Gestore o Alto Calore Servizi S.p.A.: Alto Calore Servizi S.p.A., soggetto affidatario della gestione del S.I.I. nel territorio dell'Ambito Distrettuale Irpino, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 152/2006 e della legge Regione Campania n. 15/2015.

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.

Gruppo di misura: apparecchiature installate sull'allacciamento idrico del singolo utente comprensivo di valvola di intercettazione, misuratore, rubinetto di arresto unidirezionale, sistemi di telelettura e/o di telegestione e sigilli.

Gruppo di presa in carico: insieme delle opere e delle apparecchiature idrauliche necessarie alla derivazione dalla condotta idrica di distribuzione per l'alimentazione degli allacciamenti idrici.

- Interruzione del servizio di acquedotto:** è la temporanea mancata fornitura del servizio per un utente finale. Le interruzioni del servizio possono essere programmate o non programmate secondo quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione nel RQTI.
- Impianto idrico interno:** impianto posto tra il punto di consegna del servizio idrico e l'utenza, la cui manutenzione è a completo carico dell'Utente finale, con l'unica esclusione del Gruppo di misura, ancorché eventualmente installato in aree private.
- Impianto fognario interno:** impianto posto tra il punto di consegna del servizio fognario e l'utenza, la cui manutenzione è a completo carico dell'Utente finale, con l'unica esclusione del Gruppo di misura, ove presente e ancorché eventualmente installato in aree private;
- Indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard specifici di qualità.
- Indicatori semplici di qualità contrattuale:** sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);
- 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 del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Limitazione della fornitura:** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti (50 litri/abitante/giorno).
- Livello di pressione:** misura della forza unitaria esercitata dall'acqua all'interno della condotta, espressa in atmosfere.
- Livello di qualità o standard di qualità:** è il livello del servizio garantito dal gestore sulla base di stabilito dall'ARERA, o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore.
- Livello generale di qualità o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.
- Livello specifico di qualità o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.
- Metro cubo:** unità di misura utilizzata per la quantificazione della risorsa idrica fornita o scaricata. È equivalente a 1.000 litri.
- Misura di utenza:** insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni pro tempore vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione.
- Misuratore accessibile:** misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

Misuratore non accessibile: misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

Misuratore parzialmente accessibile: misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

Misuratore non funzionante: misuratore per il quale il totalizzatore numerico risulti illeggibile.

Misure: valori del totalizzatore di un misuratore, rilevati ad una certa data, attraverso l'operazione di lettura da parte di un incaricato del gestore, attraverso la lettura da remoto (telelettura) ovvero attraverso la raccolta da parte dell'utente finale e successivamente comunicata al gestore.

Morosità dell'utente finale o Morosità: inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura.

Operatore: è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

Programma degli interventi o Pdl: è il documento di cui all'art.149, comma 3, del d.lgs. 152/2006, che individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza. Il Pdl, commisurato all'intera gestione, specifica gli obiettivi da realizzare, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione.

Perdita occulta: perdita a valle del punto di consegna posizionata in luoghi non direttamente ispezionabili e causata dalla rottura di tubazioni incassate nei muri o interrate o comunque derivanti da guasti a manufatti inaccessibili. Sono escluse dalle perdite occulte quelle derivanti da cassette di scarico ed altri sanitari.

Portata: misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

Prestazione di lavori semplici: prestazione di lavoro richiesta dall'Utente finale, da eseguire in area servita da rete di acquedotto e/o di fognatura e che non coinvolga queste ultime, che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti 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 stradali per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi.

Prestazione di lavori complessi: prestazione di lavoro non riconducibile alla prestazione di lavoro semplice, da eseguire su richiesta dell'utente finale ad esclusione degli estendimenti e potenziamenti delle reti del SII.

Pubblica fognatura: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane. Sono escluse le condotte di allacciamento nelle aree interne poste in proprietà privata, incluse le aree interne ai singoli fabbricati di proprietà pubblica o privata ovvero nella disponibilità di soggetti pubblici o privati.

Punto di consegna del servizio idrico: punto dell'allacciamento idrico posto al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o di enti pubblici e coincidente, di norma, con il punto di installazione del Misuratore o di un Gruppo di misura.

Punto di consegna del servizio fognario: punto dell'allacciamento fognario posto al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o di enti pubblici e coincidente, di norma, con il pozzetto di ispezione.

Quantitativo essenziale di acqua: è il quantitativo minimo vitale in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), fissato dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 "Tariffa sociale del servizio idrico integrato", necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, con la quale l'Utente finale esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad 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 del SII, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Reclamo per la fatturazione di importi anomali: è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

Regolamento di utenza del Servizio Idrico Integrato o Regolamento del Servizio Idrico Integrato o Regolamento del SII: è il documento che disciplina le modalità di erogazione del servizio idrico integrato ed i rapporti tra il Gestore del SII e l'Utente finale, in conformità alla normativa pro tempore vigente. Il Regolamento del SII è parte integrante e sostanziale di ogni Contratto di fornitura, ancorché non riportato e trascritto nel medesimo Contratto di fornitura, per cui le disposizioni del Regolamento del SII si considerano riportate ed automaticamente inserite nel Contratto di fornitura, anche ai sensi e per gli effetti degli articoli 1339 e 1374 del codice civile.

REMSI: Testo integrato per la regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 e successive modifiche e integrazioni.

Richiesta scritta di informazioni: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, 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, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Rete: è il sistema di distribuzione, esclusi i misuratori, che alimenta più forniture.

Riattivazione: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;

Richiesta di attivazione della fornitura: richiesta con cui si inizia la procedura per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura.

Ricostruzione del dato di misura: attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante.

RQSII: Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

RQTI: Testo integrato per la regolazione della qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 917/2017/R/idr e 27 dicembre 2015 successive modifiche e integrazioni.

Scarico: qualsiasi immissione di acque reflue in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione.

Servizio Conciliazione: è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del TICO per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o Utenti finali e operatori o Gestori nei settori regolati dall'Autorità.

Servizio Idrico Integrato o S.I.I. o 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 da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

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;

Sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

Sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- uso domestico residente;
- uso condominiale;
- uso domestico non residente;

in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:

- uso industriale;
- uso artigianale e commerciale;
- uso agricolo e zootecnico;
- uso pubblico non disalimentabile;
- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi;

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

Sigillo: matrice che si appone sulle apparecchiature al fine di impedirne ed evidenziarne eventuali manomissioni.

Stima del dato di misura: attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici.

Struttura dei corrispettivi o Articolazione tariffaria: ripartizione dei consumi secondo fasce di utenza e fasce di consumo.

Subentro: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi del titolare, di un punto di consegna disattivo.

Tariffa agevolata: corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per la tipologia d'uso "Domestico residente".

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

Telelettura: è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore.

TIBSI: testo integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura d'acqua agli utenti domestici economicamente disagiati, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017.

TICO: testo integrato di conciliazione in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM del 5 maggio 2016.

TICSI: è il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti, approvato con la deliberazione dell'ARERA 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017.

TIMSII: testo integrato per la regolazione del servizio di misura relativamente al Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016.

TUIC: Testo integrato unbundling contabile (TIUC) che tiene conto anche delle disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico, ai sensi della deliberazione ARERA 137/2016/R/com del 24 marzo 2016.

Tipologia d'uso o Uso o Tipologia di fornitura o Tipologia di utenza: sono gli usi ricompresi nel Servizio Idrico Integrato, ovvero la categoria attribuita ad ogni Contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che si intende effettuare della risorsa idrica. Le tipologie d'uso previste dall'Autorità di Regolazione competente, a partire dal 01/01/2018 e valide su tutto il territorio nazionale, sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI), come individuate nell'articolazione tariffaria di Alto Calore Servizi S.p.A.

Unità immobiliare: singola unità immobiliare adibita ad abitazione o a luogo in cui si svolge attività economica, all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi.

Utenza condominiale: l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Utente diretto: è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente.

Utente finale o cliente: 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.

Utente finale disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

Utente finale non disalimentabile: è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura, come definito all'Articolo 2 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 311/2019/R/idr (REMSI).

Validazione delle misure: è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore.

Voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).



PRESENTAZIONE

Cos'è La Carta del Servizio Idrico Integrato

La **Carta del Servizio Idrico Integrato** (di seguito anche denominata **“Carta del Servizio”** o **“Carta del S.I.I. o SII”** o **“Carta”**) è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. In essa sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti, contenute nella presente Carta del SII, si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura. Con la Carta del SII, il gestore si impegna a migliorare la qualità dei servizi forniti, nonché il suo rapporto con gli utenti. La Carta del SII assicura la partecipazione dei cittadini e riconosce loro il diritto di accedere alle informazioni e di giudicare l'operato del gestore. È pertanto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con gli utenti, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sulla gestione del servizio.

La Carta rappresenta la base per instaurare un rapporto leale con le varie associazioni di difesa dei consumatori, da considerare non antagoniste ma partner nella gestione ottimale del servizio.

Per Alto Calore Servizi S.p.A. (di seguito denominata **“ACS S.p.A.”** o **“Gestore”** o **“Società”**) la Carta del Servizio Idrico Integrato si inserisce in un quadro più ampio e articolato di attenzione al Cliente e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta del SII è inoltre lo strumento con il quale Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a garantire i diritti dei Clienti del servizio idrico integrato. È una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con i Clienti, che possono così verificare il rispetto degli obblighi assunti, presentare osservazioni e formulare giudizi sul modo di gestire il servizio da parte di Alto Calore Servizi S.p.A.

Come Ottenersela

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a rendere disponibile al Cliente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99), secondo le seguenti modalità: per iscritto, all'indirizzo Alto Calore Servizi S.p.A. – C.so Europa, 41 - Avellino (AV) o telefonicamente al Numero Verde 800 215333 da rete fissa e 0825 794 291 a pagamento da rete mobile. È inoltre scaricabile dal sito internet www.altocalore.it ed è sempre a disposizione di tutti i Clienti presso gli sportelli aziendali in qualsiasi momento.

La Carta del S.I.I. stabilisce:

- la qualità dei servizi forniti;
- le linee guida del rapporto tra Clienti e fornitore dei servizi;
- le modalità di sensibilizzazione dei Clienti del S.I.I. verso un risparmio della risorsa idrica attraverso un uso corretto della stessa.

La Carta del S.I.I. assicura la partecipazione dei cittadini e riconosce loro il diritto di accedere alle informazioni e di giudicare l'operato del gestore.

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a revisionare periodicamente la Carta del SII, attivando forme di consultazione degli utenti e delle loro associazioni, favorendo la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio idrico integrato ed al rispetto dei diritti.

Riferimenti Normativi

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “*Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell’emanazione degli schemi generali di riferimento di «Carte dei servizi pubblici»*”;
- Decreto-Legge 12 maggio 1995, n.163: “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni*”, convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le “*Disposizioni in materia di risorse idriche*”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato*”,
- Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, cd. “Codice del Consumo”;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante “Norme in materia ambientale”;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l’art. 2, comma 461, lettera a);
- Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1, comma 1, legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Decreto-Legge 28 marzo 2014, n. 47 (art. 5), convertito in legge, con modificazioni, dall’ art. 1, comma 1, Legge 23 maggio 2014, n. 80 (cd. Piano Casa).
- Decreto legislativo 13 dicembre 2023, n. 222 “Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l’inclusione e l’accessibilità in attuazione dell’art. 2, comma 2 lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227”.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata dal Gestore in conformità allo “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*” di cui al precitato D.P.C.M. del 29.04.1999 e dalla ulteriore normativa precedentemente elencata. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato recepisce le direttive e le disposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall’Autorità di Regolazione, e, pertanto, la presente Carta – anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile – si intende automaticamente etero-integrata e modificata di diritto mediante l’inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

L'impostazione della Carta, in base a quest'ultimo schema generale di riferimento, permette il confronto della qualità del servizio idrico integrato reso in tutto il territorio nazionale mediante la comparazione delle diverse Carte adottate dai vari Gestori del servizio.

Alto Calore Servizi S.p.A.

Alto Calore Servizi S.p.A. è il Soggetto Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato nel territorio ricadente nell'Ambito Distrettuale Irpino e nel territorio ricadente nell'ambito Distrettuale Sannita fino all'individuazione del nuovo Soggetto Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato.

Obiettivo prioritario di Alto Calore Servizi S.p.A. è la razionalizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto attraverso la realizzazione di economie di scala, una particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente ed opportuni e mirati investimenti per la costruzione di nuove infrastrutture e la rifunionalizzazione di quelle esistenti. In qualità di soggetto gestore, Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda dei Clienti serviti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- assicurare e controllare la qualità delle acque;
- assicurare l'informazione ai Clienti;
- attuare il programma degli interventi;
- promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua;
- promuovere l'uso razionale della risorsa idrica;
- salvaguardare l'ambiente.

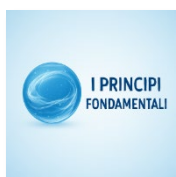
I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore basa il suo rapporto con gli utenti sui seguenti principi generali.

Eguaglianza Ed Imparzialità Di Trattamento

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna ad agire nei confronti dei Clienti in modo non discriminatorio, obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Alto Calore Servizi S.p.A., inoltre, presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti alle fasce socialmente più deboli.

In particolare, garantisce la parità di trattamento dei Clienti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.



Continuità

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a garantire un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio imputabili a cause di caso fortuito, forza maggiore e/o manutenzione, Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a ridurre al minimo i disagi per i Clienti istituendo servizi sostitutivi di emergenza con le modalità previste in carta del servizio idrico integrato.

Partecipazione

Alto Calore Servizi S.p.A. favorisce la partecipazione dei Clienti, sia singolarmente sia attraverso associazioni, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. I Clienti possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio ed inoltrare reclami. Alto Calore Servizi S.p.A. informa costantemente i Clienti utilizzando i diversi canali di comunicazione, promuove visite guidate, corsi e seminari ed instaura una serie di rapporti con le Istituzioni Scolastiche presenti sul territorio.

I Clienti possono accedere alle informazioni che li riguardano, nei termini previsti dal regolamento del diritto di accesso ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n° 241.

Così come previsto dal D.P.C.M. 29.4.1999 - schema generale per la predisposizione della Carta del S.I.I., parte I, aspetti generali e dalla normativa vigente in materia - Alto Calore Servizi S.p.A. provvede, nella fase di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta del Servizio Idrico Integrato, ad attivare forme di consultazione dei Clienti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti e obblighi derivanti dalla Carta medesima.

Comportamento Del Personale

Tutto il personale di Alto Calore Servizi S.p.A. è impegnato a soddisfare le richieste dei Clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. In particolare, Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dei Clienti e provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico, nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla comunicazione e sull'applicazione della Carta dei Servizi. I dipendenti di Alto Calore Servizi S.p.A. (o le persone da essa incaricate) a contatto telefonico con il pubblico sono riconoscibili dall'enunciazione di un codice identificativo; i dipendenti di Alto Calore Servizi S.p.A. (o le persone da esse incaricate) che effettuano visite a domicilio sono riconoscibili mediante esibizione di un tesserino con matricola e fotografia.

Efficacia ed efficienza

Alto Calore Servizi S.p.A. persegue un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali individuando e adottando progressivamente le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi sopracitati.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Alto Calore Servizi S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia ed alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato".

Protezione dei dati personali

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna ad utilizzare i dati personali necessari all'esercizio della sua attività, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation (GDPR UE 679/2016) e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. Ai sensi dell'art. 6 del GDPR UE 679/2016, è consentito il trattamento dei dati personali in possesso del gestore, per l'esecuzione di un contratto, per adempiere ad un obbligo legale, per la salvaguardia di interessi vitali e per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO E STANDARD

Gli standard del servizio

Gli standard del servizio sono parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso dal Gestore con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed ai quali l'Utente deve fare riferimento nel rapporto con Alto Calore Servizi S.p.A.

Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico della Società, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Lo standard può essere formulato:

- sulla base di indicatori **quantitativi**, cioè direttamente misurabili, e può essere **specifico** o **generale**, in particolare:

✓ È **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente).



✓ È **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

- in maniera **qualitativa**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- costituisce e un elemento dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce e un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore, il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di miglioramento continuo del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

Entro il 15 marzo di ogni anno, Alto Calore Servizi S.p.A. è tenuta a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito i dati e le informazioni previste dall'art. 77 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità n. 655/2015/R/Ildr e ss.mm. e ii.

Inoltre, in ottemperanza a quanto prescritto dall'Autorità in termini di "informazioni all'utente finale, il gestore comunica ad ogni cliente, tramite gli allegati in bolletta, entro il 30 giugno di ogni anno, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici e/o su richiesta previsti in caso di mancato rispetto di determinati standard specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Avvio del rapporto contrattuale

Tempi degli standard

I tempi delle prestazioni indicati nella presente Carta Unica del Servizio Idrico Integrato, sono espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Alto Calore Servizi S.p.A. comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. 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 18,00 dei giorni lavorativi, possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo

giorno lavorativo successivo; inoltre, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Alto Calore Servizi S.p.A., inoltre, rispetta le disposizioni di qualità contrattuale, definite dall'Autorità di Regolazione, anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione; in tali fattispecie esclusivamente qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi previsti dalla presente carta del servizio, nella prima fatturazione utile.

Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario

Il tempo di preventivazione per gli allacci è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Alto Calore Servizi S.p.A. della richiesta da parte del Cliente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Per richiedere un allaccio, il Cliente può presentare la richiesta attraverso i canali resi disponibili da Alto Calore Servizi S.p.A. (sportelli, sportello on-line, e-mail, PEC) presentando la documentazione necessaria scaricabile dal sito oppure rilasciata dagli operatori allo sportello. In sede di richiesta viene programmato con il cliente il sopralluogo presso il punto dove sarà attivata la fornitura.

- Alto Calore Servizi S.p.A. provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria, la somma che il Cliente dovrà pagare per ottenere il servizio e l'indicazione di eventuale ulteriore documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente dovrà presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Nei casi in cui il Cliente non presenti la documentazione completa non si procederà con l'attivazione della fornitura e la relativa stipula del contratto.

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario

Il tempo di esecuzione dell'allaccio è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici delle condotte esistenti 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.

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta del Cliente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Alto Calore Servizi S.p.A. esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

Tempo esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici: 15 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta esecuzione lavori semplici: 20 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo esecuzione allaccio idrico o fognario complesso: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale)

Qualora per l'esecuzione dei lavori 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 Alto Calore Servizi S.p.A. e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo sia richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del Cliente.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica o allaccio fognario

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata tramite, posta ordinaria, posta elettronica (e-mail o PEC), allo sportello: il modulo è scaricabile dal sito internet del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

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

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.

Il tempo di riattivazione 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.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

In particolare, si assume che a seguito di un nuovo contratto di fornitura:

- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;
- riattivazione, è la richiesta di ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura (interruzione dell'erogazione del servizio con contestuale rimozione del contatore e risoluzione rapporto contrattuale);
- il subentro è la richiesta di riattivazione dell'erogazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo (contatore assente);
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (contatore aperto).

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47. 15.2.

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui l'operatore rilevi una discordanza tra la lettura dichiarata dal richiedente e le letture registrate ovvero se sono trascorsi oltre 6 mesi dalla precedente lettura effettiva, si provvederà ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate come richiesta di nuova fornitura necessitando in tal caso di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di interventi per la posa del nuovo misuratore. Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà

di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Se la richiesta di subentro riguarda un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito e di non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Alto Calore Servizi S.p.A. esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi:

Tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifiche alla portata e voltura: 5 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Il tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore, è di 10 (dieci) giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Voltura a titolo gratuito

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

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

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi precedentemente indicati (5 giorni lavorativi);
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) accredita il deposito cauzionale sulla fattura di chiusura intestata al precedente intestatario e addebita il deposito cauzionale al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo a titolo di spese di istruttoria, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore all'erede ovvero al soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che inoltra richiesta di voltura del contratto d'utenza in proprio favore, in caso di decesso dell'intestatario del contratto.

Tempo e modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità, è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18,00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità è di 2 giorni feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore 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 e-mail, PEC, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta del cliente

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte di Alto Calore Servizi S.p.A.

Alto Calore Servizi S.p.A. esegue la disattivazione (disdetta ovvero interruzione dell'erogazione del servizio con contestuale rimozione del contatore e risoluzione rapporto contrattuale) della fornitura in 7 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

La disattivazione della fornitura può essere richiesta attraverso il numero verde associato al call center, la posta ordinaria, l'e-mail, la PEC, presso gli sportelli. Il modulo è scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

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 del gestore 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 al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso, se non in presenza dell'utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica.

L'appuntamento viene fissato al massimo 10 giorni lavorativi dopo la richiesta dell'utente finale (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Accessibilità al servizio

Accessibilità per le persone con disabilità

Alto Calore Servizi S.p.A. realizza almeno un accesso alle proprie infrastrutture idoneo alle persone con disabilità.

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce la massima accessibilità ai sistemi informatici in modo da erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di persone con disabilità che, pertanto, necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

I Clienti possono effettuare tutte le operazioni e richiedere informazioni presso gli sportelli aziendali agli indirizzi e negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet www.altocalore.it.

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale 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.

In caso di presentazione all'ARERA di apposita istanza per l'esenzione dal richiamato obbligo, per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite, si osserverà quanto definito dall'ARERA.

Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dalla Delibera ARERA n. 655/2015 e ss. mm. e ii., ovvero un orario di apertura:

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

Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato;
- b) esentate dal monitoraggio degli indicatori relativi al tempo di attesa allo sportello fisico.

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.

Il tempo massimo di attesa allo sportello è fissato in 60 (sessanta) minuti (standard generale);

il tempo medio di attesa allo sportello è minore o uguale a 20 (venti) minuti (standard generale).

Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Il gestore mette a disposizione degli interessati un sito sul quale sono pubblicate: la Carta del servizio idrico integrato, 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 nonché i recapiti dello sportello per il consumatore ARERA.

Attraverso lo sportello on-line - messo a disposizione dei Clienti ed al quale è possibile registrarsi - anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea si possono inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori ed allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, riattivazione, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, domiciliazione bancaria/postale delle bollette, autolettura, attivazione invio bollette a mezzo e-mail, variazione indirizzo di recapito, attestazione di allaccio in fognia, rimborso commerciale.

Il gestore, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Servizi Telefonici

Alto Calore Servizi S.p.A. mette a disposizione dei Clienti un **servizio telefonico di assistenza (800 215333** gratuito da rete fissa e **0825 794 291**, a pagamento da rete mobile) con presenza di operatori per un minimo di 35 ore a settimana. Attraverso il servizio telefonico di assistenza fornisce informazioni utili agli utenti.

Pronto Intervento Centrale Operativa /Segnalazione Guasti H24

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il gestore dispone del seguente numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile **800 954430**, 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 per fornire informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo.

Tale servizio telefonico di pronto intervento è 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 sui provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, il gestore garantisce il primo intervento di tecnici specializzati rispettando il seguente tempo di arrivo sul luogo di chiamata, 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 dal gestore per il pronto intervento ed è di 3 ore (standard generale).

Il gestore inoltre garantisce un tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI), definito come il *tempo, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, intercorrente tra l'inizio della risposta, 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*, inferiore a 120 secondi (standard generale).

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

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

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I Clienti possono pagare le bollette:

- presso gli uffici postali o bancari con addebito delle commissioni in uso presentando l'avviso pagoPA;
- con domiciliazione bancaria o postale;
- mediante bonifico;
- esercizi commerciali (bar, tabaccherie ecc.) con addebito delle commissioni in uso presentando l'avviso pagoPA;
- home banking inserendo i dati del pagoPA
- servizi di pagamento online delle Poste inserendo i dati del pagoPA
- senza oneri tramite sito www.altocalore.it, bancomat o carta di credito presso gli sportelli.

Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

Alto Calore Servizi S.p.A. riserva un'attenzione particolare alle persone anziane o con difficoltà motorie ed a portatori di handicap.

In particolare, sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per il ripristino del servizio per portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;

Alto Calore Servizi S.p.A. assicura, inoltre, una particolare tutela a determinate categorie di utenti, quali gli utenti domestici economicamente disagiati, prevedendo facilitazioni ed applicando le agevolazioni tariffarie, determinate di volta in volta dalle Autorità competenti, tra cui il cd. Bonus Idrico (o Bonus Acqua).

Le modalità di assegnazione del Bonus Idrico e di altre agevolazioni tariffarie (se si intende rinviare anche ad altre forme di agevolazione, quale il bonus integrativo) sono espressamente riportate sul sito www.arera.com e www.altocalore.it.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con i Clienti. Gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente. Per gli appuntamenti che necessitano della presenza del Cliente o di persona da lui incaricata viene definita la fascia di puntualità come 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.

Inoltre, si precisa che il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

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 al Cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti tempi:

Fascia di puntualità per appuntamenti: 3 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg. lavorativi (standard generale)

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore (standard generale)

Tempi d'attesa agli sportelli

Allo sportello fisico Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce i seguenti standard:

Tempo massimo di attesa agli sportelli = ≤ 60 minuti - 95% delle singole prestazioni (standard generale)

Tempo medio di attesa agli sportelli = ≤ 20 minuti - media sul complesso delle prestazioni (standard generale)

Tali tempi sono intesi come il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui il Cliente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici

Alto Calore Servizi S.p.A. dispone di un call-center per i servizi commerciali i cui numeri telefonici sono:

- **800 215333** gratuito da rete fissa e
- **0825 794 291** a pagamento da rete mobile

E di un call-center per la segnalazione dei guasti:

- **800 954430**

Gli orari sono indicati sulle fatture e sul sito internet www.altocalore.it.

Alto Calore Servizi S.p.A. per i servizi telefonici commerciali garantisce i seguenti standard:

Accessibilità al servizio telefonico (AS): Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100: > 90% (standard generale)

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore: ≤ 240 secondi (standard generale)

Livello del servizio telefonico (LS): Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100: ≥ 80% (standard generale)

Gestione delle richieste scritte dei Clienti

Alto Calore Servizi S.p.A. adotta criteri prudenziali nella classificazione delle segnalazioni scritte inviate dai Clienti, classificandole come reclami scritti in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se esse siano riferibili a 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.

Il tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è pari a 30 (trenta) giorni lavorativi.

Tempo di risposta motivata ai 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 di Alto Calore Servizi S.p.A. del reclamo scritto del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

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

Il tempo di risposta garantito da Alto Calore Servizi S.p.A. è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, a richieste scritte di informazioni 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 informazioni o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore, incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nella risposta al reclamo scritto devono essere riportati, oltre agli elementi di cui sopra:

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

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore è obbligato a fornire all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore è obbligato a fornire all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

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 del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Il gestore garantisce che la risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione avvenga entro 30 (trenta) giorni lavorativi almeno per il 95 % (standard generale).

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

- la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate in coerenza con l'articolo 35, comma 35.1 dell'allegato A alla Delibera Arera n. 655/2015;
- la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo un'autolettura diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata un'autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Alto Calore Servizi S.p.A. della richiesta del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da Alto Calore Servizi S.p.A. è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Tempo di risposta alle richieste scritte 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 della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da Alto Calore Servizi S.p.A. è pari a 30 gg. lavorativi - 95% delle singole prestazioni (standard generale).

Tempo per la 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. È fissato ad un numero ≤ 10 (dieci) giorni lavorativi (standard generale).

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale o un indirizzo mail o di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché i seguenti elementi minimi:

- 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).

Il gestore 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 del gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di risposta motivata ai reclami scritti di cui sopra, pari a 30 (trenta) giorni lavorativi, il gestore 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.

Il gestore 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 e-mail, 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;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore 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).

Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi minimi necessari di cui al paragrafo precedente. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico relativo ai reclami scritti (massimo 30 giorni lavorativi) ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico relativo ai reclami scritti (massimo 30 giorni lavorativi) e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi minimi identificativi sopra elencati, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico standard specifico relativo ai reclami scritti (massimo 30 giorni lavorativi) e all'indennizzo automatico ;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 (dieci) 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 (venti) giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 (dieci) giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni 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:

1) si applica quanto disposto al paragrafo successivo "gestioni separate";

2) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di inviare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la richiesta dell'utente finale (standard specifico pari a 5 giorni lavorativi), ricorrano le soglie di cui alla precedente lettera b), il 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 del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui alla medesima 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 relative agli standard specifici e agli indennizzi automatici.

Gestione Del Rapporto Contrattuale

Fatturazione

Alto Calore Servizi S.p.A. procede con la fatturazione e l'emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura del Cliente opportunamente validata dalla Alto Calore Servizi S.p.A., ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi del Cliente, Alto Calore Servizi S.p.A. rispetterà il seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura utilizzerà i dati di autolettura;
- c) in assenza di dati effettivi utilizzerà i dati di consumo stimati.

Alto Calore Servizi S.p.A. rende disponibile sul sito www.altocalore.it un documento contenente 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.

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 nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo "periodicità di fatturazione", ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente Idrico Campano.

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.

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

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:

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

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi sopra indicati.

Il gestore può adottare una periodicità di fatturazione diversa, definita in accordo con l'Ente Idrico Campano, purché sia migliorativa per gli utenti.

Il gestore assicura il rispetto della normativa vigente e delle deliberazioni delle Autorità competenti in materia di prescrizione del diritto a riscuotere gli importi del servizio riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Periodicità di fatturazione

Alto Calore Servizi S.p.A. emette un numero di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui.

In particolare, vengono emesse fatturazioni trimestrali, bimestrali e mensili.

Alto Calore Servizi S.p.A. in ogni caso garantisce nell'anno almeno un numero di fatturazioni 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.

Il numero di bollette annuo rappresenta uno standard specifico soggetto ad indennizzo automatico.

Alto Calore Servizi S.p.A. può adottare una periodicità di fatturazione diversa, definita in accordo con l'Ente di Governo dell'Ambito, purché sia almeno mensile e migliorativa per l'utente finale.

Alto Calore Servizi S.p.A. assicura il rispetto della normativa relativa alla disciplina della prescrizione del diritto a riscuotere gli importi maturati a titolo di corrispettivi del servizio erogato e riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro i termini indicati al paragrafo successivo.

Con la fattura di chiusura il gestore 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. Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

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 provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

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 la data di emissione della fattura stessa da parte di Alto Calore Servizi S.p.A.

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 45 gg. solari (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Termine per il pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è stabilito dalla Alto Calore Servizi S.p.A. in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il termine per il pagamento pari a 20 gg. solari rappresenta uno standard specifico non soggetto ad indennizzo.

Rateizzazioni dei pagamenti

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce al Cliente la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi secondo termini e modalità previste dall'Autorità di regolazione.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il gestore 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 del Cliente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione pari 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.

Nel caso in cui sia accertata la fattibilità della rateizzazione, gli interessi di dilazione definiti al precedente punto a) non saranno applicati qualora la soglia dell'80% sia superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;

- elevati congruagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Inoltre, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, il Gestore del SII provvede ad allegare al documento di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale di quanto dovuto.

Nel caso di morosità dell'utente finale, Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce all'utente medesimo la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva una differente pattuizione delle parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di un piano di rateizzazione personalizzato e di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore a 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o comunque in modo documentabile. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora indicato nella medesima comunicazione di costituzione in mora. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata; il relativo importo è maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa nei termini di cui al precedente punto b. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato e comunicato l'avvenuto pagamento con le modalità definite dall'Autorità di Regolazione, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nel regolamento di utenza, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo. In tutti gli altri casi, Alto Calore Servizi S.p.A. può concedere, infine, il pagamento in maniera rateizzata, previa stipula di apposito piano di rientro a cui saranno applicati interessi dilatori, come disciplinato dalla normativa vigente e dal Regolamento di utenza del SII.

La richiesta di rateizzazione di più bollette può essere avanzata recandosi allo sportello Alto Calore Servizi S.p.A. più vicino oppure inviando l'apposito modulo di richiesta secondo le modalità e le procedure riportate sul sito www.altocalore.it

In ogni caso, è possibile procedere alla rateizzazione delle somme dovute a titolo di corrispettivi per i servizi prestati da Alto Calore Servizi S.p.A., in tutti i casi previsti dalla normativa pro tempore vigente.

Rettifiche di fatturazione

Alto Calore Servizi S.p.A. effettua la fatturazione con sistemi informatici e la sottopone a controlli e verifiche.

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

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

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

In deroga a quanto previsto dal precedente periodo, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a euro 50,00 (cinquanta).

Nel caso di richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dal Cliente, Alto Calore Servizi S.p.A. procede alla rettifica della fatturazione, previa verifica dell'attendibilità della richiesta.

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Alto Calore Servizi S.p.A. della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal Cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente punto, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

L'accredito della somma non dovuta avverrà, di norma, nell'emissione della prima bolletta utile.

Il tempo di rettifica di fatturazione garantito da Alto Calore Servizi S.p.A. è pari a 60 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Tentativi di raccolta della misura

Il Gestore di norma effettua almeno due letture all'anno, al fine di fatturare i consumi effettivi.

In caso di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile ad Alto Calore Servizi S.p.A. (diniego accesso al luogo di installazione del misuratore; reiterata assenza e mancato invio autolettura; mancato rispetto dell'appuntamento concordato, etc.), Alto Calore Servizi S.p.A. attesta i tentativi di raccolta della misura mediante la registrazione sui propri sistemi dell'ordine di lettura effettuato con data e ora.

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi:

- due tentativi di raccolta della misura in caso di consumi medi annui uguali ovvero inferiori a 3.000 metri cubi;
- tre tentativi di raccolta della misura, in caso di consumi medi annui superiori a 3.000 metri cubi.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, Alto Calore Servizi S.p.A. esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese

successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, Alto Calore Servizi S.p.A. lascia al Cliente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Tentativi di raccolta della misura

Il gestore (come indicato nel TIMSII - allegato A alla deliberazione ARERA 5 maggio 2016 218/2017/R/idr), è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

L'obbligo di cui al precedente capoverso si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Tali obblighi si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti sopra richiesti.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle sopra indicate, nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito - al più tardi nel mese

successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di “ripasso” si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all’ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell’utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell’ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell’esperienza del gestore.

Nell’espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste, il gestore è tenuto:

- i) a dare informazione preliminare agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall’utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l’obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;
- ii) a prendere in carico la misura raccolta dall’utente finale e lasciata a disposizione da quest’ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell’abitazione);
- iii) a dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio, mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all’utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell’autolettura, delle modalità per effettuare l’autolettura stessa e dell’invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui alla precedente lettera i).

Al fine dell’individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti C_a di cui all’Articolo 10 del TMSII. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, prevista all’articolo 38 dell’RQSII, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti di consumo medio annuo C_a , di cui all’Articolo 10 del TMSII. Al fine dell’individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate un’utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all’anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore, sulla base del C_a , procede alla revisione del numero minimo di

tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione. Qualora non fossero disponibili tre coefficienti C_a , il gestore utilizza:

- i) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti C_a se disponibili;
- ii) l'ultimo coefficiente C_a , se l'unico disponibile.

Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione. Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione, il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo.

Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata, è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

Validazione delle misure di utenza

Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura. Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui all'articolo 47 dell'RQSII e riportati nella presente Carta. Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

Standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza

Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti nella Tabella che segue, ai sensi dell'art. 18 del TIMSII.

Indicatore		Standard specifico
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
	relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti - nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
- d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Morosità - riattivazione della fornitura

Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICS. Il gestore predispone e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all'articolo 14 del TIBSI, un elenco degli utenti finali non disalimentabili contenente almeno, per ciascuna utenza:
 - a) il codice fiscale o la partita iva;
 - b) il codice utente e/o di fornitura;
 - c) l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora evidenziando:

la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;

le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;

- c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità sopra indicate.

Procedura per la costituzione in mora

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del D.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione, il seguente avviso testuale: "Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto della presente comunicazione di costituzione in mora possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in allegato, ai recapiti di seguito riportati posta ordinaria, via mail contatti@altocalore.it, via PEC contatti@pec.altocalore.it o agli sportelli.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'articolo 50 del RQSII, la disposizione di cui al precedente capoverso, non si applica nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a euro 50,00 (cinquanta);
- b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

6. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
- le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:

i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);

h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;

i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;

j) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:

è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 5.

è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito al precedente paragrafo "utenze non disalimentabili";

k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo di cui al precedente punto 6 lett. c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al successivo paragrafo, i pagamenti pregressi insoluti, non può essere inferiore a 40 (quaranta) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore può richiedere agli utenti di cui all'articolo 2.1 dell'allegato A – REMSII – alla Delibera ARERA 16 luglio 2019 311/2019/R/idr, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento di cui all'articolo 3 del REMSII e della comunicazione di costituzione in mora di cui al precedente punto 6;

b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5% (tre e mezzo per cento).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente, diverso dagli utenti di cui all'articolo 2.1 dell'allegato A – REMSII – alla Delibera ARERA 16 luglio 2019 311/2019/R/idr "utenze non disalimentabili", in aggiunta agli importi di cui al precedente punto 8, unicamente il pagamento:

a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui agli artt. 7.3 lettera b e 7.4 del dell'allegato A – REMSII – alla Delibera ARERA 16 luglio 2019 311/2019/R/idr;

b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 (dodici) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 (dodici) mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo, punto 6, lettera c.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSI;
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 (venti) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo paragrafo, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate di seguito, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore 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, PEC, posta ordinaria, o tramite gli sportelli presenti sul territorio – consultare la pagina contatti sul sito.

La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui sopra, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 12 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo "Procedure per la costituzione in mora";
 successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
 siano decorsi i termini di cui al punto 6 del paragrafo "Procedura per la costituzione in mora", senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente paragrafo o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta a quanto previsto alle precedenti lettere a), b) e c), in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 (tre) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:

le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dall'Ente Idrico Campano), sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

il gestore può procedere alla sospensione della fornitura, trascorsi 25 (venticinque) giorni solari dall'intervento di limitazione;

- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 (tre) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;

il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 (venti) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 7.1 e 7.2, lettere a) e b) del REMSI sopra riportate, la procedura di cui al precedente capoverso, trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle non disalimentabili) che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente Idrico Campano per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
 - ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nel caso di utenze condominiali, l'Ente Idrico Campano o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Spetta, altresì, all'Ente Idrico Campano la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente punto 6 del paragrafo "procedura per la costituzione in mora", l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione della fornitura, può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al punto 6 del paragrafo “procedura per la costituzione in mora”, entro cui l’utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Procedura per la limitazione della fornitura dell’utente finale non disalimentabile

In caso di morosità dell’utente domestico residente, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l’utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente paragrafo “procedura per la costituzione in mora”;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell’utente finale anche successivamente all’escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini di cui al comma 4.6 dell’RMSII, senza che l’utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al punto 6 del paragrafo “procedura per la costituzione in mora” entro cui l’utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora, decorso il termine di cui al punto 6 del paragrafo “procedura per la costituzione in mora”, l’utente finale abbia effettuato il pagamento dell’importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell’utente finale a seguito del pagamento da parte di quest’ultimo delle somme dovute, nei tempi di cui agli articoli 12 e 13 dell’RQSII, con le modalità di cui al paragrafo “Modalità di comunicazione dell’avvenuto pagamento”.

Informazioni alle utenze indirette

Il gestore comunica agli utenti indiretti (ai sensi dell'art. 20 del TIMSII) come definiti nel glossario, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

- a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con le modalità previste dall'art. 9.1. della direttiva trasparenza;
- c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare - delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 (dodici) mesi;
- e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dal comma 12.1 della direttiva trasparenza;
- f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del TICS;
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro). Infine, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti, le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:
- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
- b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.

Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione di cui sopra si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICS. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con

particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro 6 (sei) mesi dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.

Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.

Laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard di cui al comma 3.4, lettera a) del TICS – Testo Integrato Corrispettivi servizi Idrici.

Indennizzi

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a Euro 30,00 (trenta):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente, il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente capoverso;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a Euro 10,00 (dieci) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui agli artt. 72, 73 e 74 del RQSII.

Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*;
- b) che *“La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per l’utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”*.

Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII

Il gestore del SII è tenuto:

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della relativa disciplina, aggiornando coerentemente - d’intesa con l’Ente Idrico Campano, la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d’Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all’erogazione degli indennizzi secondo le modalità di cui agli articoli 75 e 77 del RQSII.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all’articolo 156 del D.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell’utente finale ai fini dell’attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute (con contestuale stipula del nuovo contratto nel caso di disattivazione) e la data di riattivazione della fornitura.

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell’utente finale a seguito del pagamento da parte di quest’ultimo delle somme dovute. La comunicazione dell’avvenuto pagamento al gestore può avvenire tramite canali di contatto disponibili al pubblico (casella di posta elettronica dedicata, PEC, posta ordinaria, sportelli presenti sul territorio), nelle modalità indicate sul sito internet aziendale, fatta salva la facoltà del Gestore del SII di richiedere all’utente finale l’esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute oltre le ore 18 nei giorni lavorativi sono trattate da Alto Calore Servizi S.p.A. come pervenute il giorno successivo.

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce un tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità per morosità pari a 2 gg. feriali (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per Morosità, l’Utente finale è tenuto a stipulare un nuovo contratto di utenza con il Gestore, con la conseguenza che il tempo di riattivazione della fornitura, in seguito a disattivazione per morosità, decorre a partire dalla stipula del nuovo contratto da parte dell’utente finale.

Verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta formulata dall'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Il gestore esegue la verifica del misuratore entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati (v. paragrafo "rispetto degli appuntamenti concordati").

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

Il gestore, inoltre, rammenta 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio con la Camera di Commercio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (se richiesto) rispetta lo standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

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 in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Il gestore comunica i risultati della verifica all'utente, entro 10 (dieci) giorni lavorativi per la verifica effettuata in loco e 30 giorni lavorativi per la verifica effettuata in laboratorio. Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio con la Camera di Commercio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo ed è pari a 10 (dieci) giorni lavorativi.

Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore 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.

Il gestore 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 se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

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

Il gestore 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 malfunzionante.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

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 ed è pari a massimo 10 (dieci) giorni lavorativi.

Qualora l'utente rilevi un livello di pressione anomalo della rete nei pressi del punto di consegna rispetto alle condizioni abituali può richiedere una verifica di pressione.

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il gestore, 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.

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 ed è pari a massimo 10 (dieci) giorni lavorativi.

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.

Tempo di preventivazione per lavori

Il Cliente può richiedere a Alto Calore Servizi S.p.A. l'esecuzione di lavori.

Il tempo di preventivazione per lavori è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Alto Calore Servizi S.p.A. della richiesta da parte del Cliente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Per ottenere un lavoro, il Cliente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta ordinaria, posta elettronica mail e PEC, sportello fisico) le informazioni sono reperibili sul sito internet.

Alto Calore Servizi S.p.A. provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che il Cliente dovrà pagare per ottenere il servizio.

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Il gestore garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 (venti) giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci idrici e fognari con sopralluogo (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Tempo di esecuzione dei lavori

Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione del lavoro stesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, trasferimento, 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

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta del Cliente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Alto Calore Servizi S.p.A. esegue i lavori nei seguenti tempi:

Tempo esecuzione di lavori semplici: 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo esecuzione di lavori complessi: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale)

Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori 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 Alto Calore Servizi S.p.A. e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo è richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del Cliente. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Continuità Del Servizio

Continuità e servizio d'emergenza

Alto Calore Servizi S.p.A. fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo, distribuzione fognatura e depurazione, vengono curati secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di caso fortuito, forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio. Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni alla Clientela. Alla continuità del servizio sono associati tre standard specifici soggetti ad indennizzo automatico¹.

Durata delle interruzioni

Alto Calore Servizi S.p.A. assicura che la durata massima della singola **sospensione programmata** non potrà essere superiore a 24 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente interessato. La verifica del rispetto del suddetto standard nonché la determinazione delle utenze coinvolte e la quantificazione degli indennizzi da corrispondere avviene secondo

¹ L'Autorità ha introdotto nell'ambito della deliberazione n. 917/2017/R/IDR, Regolazione della qualità tecnica, tre Standard specifici di qualità tecnica di continuità del servizio (S1-Durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (48 ore), Tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore). Tali standard sono soggetti ad indennizzo automatico a partire dal 01/01/2018 secondo le modalità esplicitate dall'Autorità nella medesima deliberazione.

le modalità indicate dall'Autorità nell'ambito dei provvedimenti relativi alla qualità tecnica.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, Alto Calore Servizi S.p.A. si impegna ad attivare un servizio sostitutivo idrico di emergenza.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (pari a 48 ore, standard specifico soggetto a indennizzo automatico) in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Il servizio sostitutivo di emergenza sarà attivato con le seguenti modalità:

a) In caso di crisi qualitativa, sancita da ordinanza sindacale di non potabilità per superamento di uno o più dei parametri di legge per l'acqua destinata al consumo umano, ma non di interruzione del flusso, garantendo la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, di acqua potabile in contenitori o a mezzo autobotte nelle zone interessate, in misura di 25 litri per giorno per utenza ovvero la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo;

b) In caso di interruzione di flusso idrico, per un tempo superiore alle 48 ore, garantendo la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, della capacità potenziale di distribuzione nelle zone interessate a mezzo autobotte o contenitori di almeno 25 litri per giorno per utenza, ovvero, in alternativa, la rialimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata da disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore anche non continuative nell'intervallo 07:00 – 19:00 in alternativa garantendo la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelli pubblici posti nell'ambito dello stesso centro o nucleo.

Sono escluse le cause di forza maggiore o quelle legate alla crisi qualitativa che risultano conclamate e riconosciute in deroga da parte degli enti competenti.

È comunque escluso da ogni obbligo il rifornimento presso le singole utenze mediante riempimento dei serbatoi di accumulo.

Pur rimanendo l'obbligo del Gestore di attivare il servizio di emergenza, nei casi che dovessero interessare aree con un numero di utenze, dirette ed indirette (condomini) superiore a 5.000 il servizio di emergenza avverrà, in deroga a quanto previsto ai precedenti punti a) e b), nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e delle risorse disponibili.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell'erogazione idrica per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio per manutenzioni programmate, Alto Calore Servizi S.p.A. informa i Clienti interessati con un minimo di 48 ore di preavviso mediante le seguenti modalità di comunicazione:

- a) pubblicazione dell'informazione sul sito internet di Alto Calore Servizi S.p.A. e/o su canali social;
- b) comunicazione agli enti territorialmente competenti e alle amministrazioni comunali;
- c) invio mail agli utenti che hanno fornito il proprio indirizzo.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (pari a 48 ore, standard specifico soggetto a indennizzo automatico) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore

Alto Calore Servizi S.p.A. non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del flusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza. In particolare, per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, Alto Calore Servizi S.p.A. avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici. Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

Pronto intervento

Alto Calore Servizi S.p.A. dispone di un servizio di segnalazione guasti (numero verde 800954430), attivo 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, per ricevere le segnalazioni di guasti, per fornire informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce il primo intervento di tecnici specializzati rispettando il seguente tempo di arrivo sul luogo di chiamata, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento:

3 ore (standard generale) per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a. fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
 - b. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
 - c. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
 - d. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti, che potrebbero determinare anche un inquinamento dell'acqua nocivo per la salute umana.
- Per tutte le segnalazioni delle situazioni di pericolo sopra evidenziate, che siano verificate e confermate da parte di tecnici specializzati del gestore all'esito del primo intervento,

Alto Calore Servizi S.p.A. garantisce la riparazione: entro 12 ore dalla segnalazione per guasti su impianti; entro 12 ore per guasti su tubazioni sino a DN 300; entro 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore a DN 300.

Alto Calore Servizi S.p.A. inoltre garantisce un Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI), definito come Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione inferiore a 120 secondi (standard generale).

Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche

Alto Calore Servizi S.p.A. assicura ai Clienti, per le forniture ad uso domestico, il rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio, salvo indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti:

- dotazione giornaliera alla consegna per abitante: 150 litri, intesa come volume a disposizione del cliente nell'arco della giornata;
- portata minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/sec. (litri secondo), il valore di portata è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del Gestore all'impianto del Cliente);
- carico idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, in norma con gli strumenti urbanistici: m. 5;
- carico idraulico massimo misurato al punto di consegna riferito al piano stradale m. 70 nelle ore notturne.

Livelli minimi dei servizi per le utenze domestiche

- Il gestore
assicura agli utenti, per le forniture ad uso domestico, il rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio:
- dotazione
e giornaliera alla consegna per abitante: 150 litri, intesa come volume a disposizione dell'utente nell'arco della giornata;
- portata
minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/sec. (litri/secondo; il valore di portata è riferito al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione di competenza del gestore all'impianto dell'utente);
- carico
idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, in norma con gli strumenti urbanistici: m. 5;
- carico
idraulico massimo misurato al punto di consegna riferito al piano stradale: m. 70 nelle ore notturne, salvo indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura.

Livelli minimi dei servizi per le utenze non domestiche

Per i consumi civili non domestici, intesi come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.) e consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, ecc.) Alto Calore Servizi S.p.A. assicura una dotazione minima da definire nei contratti di utenza, non inferiore a:

- 200 l/giorno per posto letto negli ospedali;
- 200 l/giorno per posto alunno nelle scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche che private;
- 150 l/giorno per posto letto nelle residenze collettive, ivi comprese quelle alberghiere, le caserme, ecc.;
- 100 l/giorno per addetto per pubblici esercizi;
- 50 l/giorno per addetto negli uffici.

Livelli minimi in caso di reti separate

Dove siano previste reti separate (potabile/non potabile), le dotazioni unitarie giornaliere potranno essere ridotte fino ad un massimo del 30%.

Le dotazioni unitarie giornaliere potranno essere ridotte sino a 50 l/ab/giorno, nel caso in cui sia assicurato all'utente, a condizioni di convenienza, l'approvvigionamento con reti separate anche di acqua non potabile per usi diversi, almeno nella misura occorrente al raggiungimento dei valori minimi sopra richiamati. Analoghe riduzioni sono consentite per le utenze civili non domestiche.

Captazione e adduzione

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 "Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano".

Controllo della qualità delle acque

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo

n. 18 del 23 febbraio 2023, Alto Calore per verificare la buona qualità dell'acqua esegue controlli periodici, interni su tutto il territorio gestito, in applicazione delle disposizioni previste dal Decreto Legislativo n. 18/2023 del 23 febbraio 2023.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio (ASL) con piani di monitoraggio aggiornati con cadenza triennale.

Laboratorio di analisi

Per l'effettuazione dei controlli Alto Calore Servizi S.p.A. si avvale di laboratori interni

Potabilità dell'acqua distribuita

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente ai sensi dell'art 13, comma 7 del Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 18.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, Alto Calore Servizi S.p.A. informa l'Ente d'Ambito e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

Alto Calore Servizi S.p.A. applica, nei tempi previsti, tutte le modalità riguardanti le misure di risparmio idrico, le misure per il riutilizzo delle acque reflue, la campagna di ricerca delle perdite



INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, ai sensi dell'art. 78 della Delibera Arera n. 655/2015, comunica a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Clienti, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Gestore e utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

Il gestore garantisce l'informazione all'utenza attraverso i seguenti strumenti:

- sportello informazioni;
- numero verde per informazioni di carattere amministrativo;
- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- opuscoli informativi;
- carta del servizio e regolamento di fornitura, disponibili presso gli sportelli e sul sito;
- sito internet del gestore;
- campagne promozionali;

- partecipazioni a fiere e convegni;
- corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto.

Il gestore rende noti, con cadenza annuale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

Le informazioni riguardano:

- i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e le loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio;
- la garanzia che l'acqua erogata corrisponda ai vigenti standard di legge.

In particolare, Il gestore, ai sensi della Delibera Arera n. 586/2012, indica in bolletta le modalità con cui l'utente può ottenere le informazioni relative:

- alla composizione analitica dell'acqua distribuita;
- alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- alle procedure di reclamo.

Su richiesta dell'utente finale, il gestore fornisce per iscritto tali informazioni entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta.

Il gestore rende disponibili le informazioni di cui sopra, in modo che siano accessibili a tutti i clienti finali **presso gli sportelli e nel proprio sito internet, con accesso diretto anche dalla homepage.**

In particolare, il gestore fornisce i valori dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per zone omogenee di fornitura:

- PH
- RESIDUO FISSO 180°
- DUREZZA
- CONDUCIBILITÀ
- CALCIO
- MAGNESIO
- AMMONIO
- CLORURI
- SOLFATI
- POTASSIO
- SODIO
- ARSENICO
- CLORO RESIDUO
- FLUORURI
- NITRATI
- NITRITI
- MANGANESE
- COLORE
- ODORE
- SAPORE
- TORBIDITA'
- OSSIDABILITA'
- ALLUMINIO
- VANADIO
- CROMO
- MANGANESE
- FERRO

- NICHEL
- RAME
- SELENIO
- CADMIO
- ANTIMONIO
- MERCURIO
- PIOMBO
- Benzo a-pirene
- IPA
- THM totali
- Benzene SOMMA DI TETRACLOROETILENE E TRICLOROETILENE
- 1,2 DICLOROETANO
- CONTEGGIO COLONIE A 22°C
- BATTERICOLIFORMI E.coli
- ENTEROCOCCHI INTESTINALI
- CLOSTRIDIUM PERFRIGENS

Tali informazioni saranno fornite con l'indicazione:

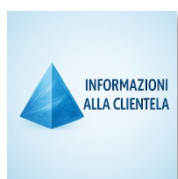
- a) dell'unità di misura utilizzata;
- b) del periodo di riferimento delle analisi effettuate;
- c) dei valori medi di parametro rilevati;
- d) dei valori di riferimento fissati dalla legge.

Attraverso i canali informativi sopra elencati, il gestore fornirà inoltre informazioni circa:

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti (tramite appositi opuscoli);
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori nonché le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari tali informazioni saranno fornite annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- l'andamento del servizio di fognatura e depurazione: in particolare in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione
- gli effetti, su specifica richiesta, a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, presso gli sportelli accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche;
- le procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, con lo scopo di suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- la predisposizione di servizi telefonici predisposti adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, vulture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

Il gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile; effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

Il gestore, inoltre, si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico.



LA TUTELA DEL CLIENTE

La gestione dei reclami e delle richieste scritte

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Il Cliente può inviare a Alto Calore Servizi S.p.A., mediante i canali prestabiliti (posta raccomandata; e-mail, posta elettronica certificata, sportello al pubblico) una richiesta scritta, al fine di ricevere informazioni ovvero segnalare eventuali disservizi, violazioni dei principi normativi, della Carta dei Servizi o del Regolamento.

Al momento della presentazione della richiesta, il Cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (dati anagrafici, codice utenza, recapiti telefonici, indirizzo di fornitura, chiara esposizione della problematica con indicazione del servizio a cui si riferisce il reclamo scritto - SII o singoli servizi che lo compongono -), affinché Alto Calore Servizi S.p.A. possa individuare l'utenza e provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti ed alla risoluzione della problematica.

Nel caso in cui il Cliente intenda formulare un reclamo, può utilizzare il modulo disponibile sul sito istituzionale o presso gli sportelli dislocati sul territorio, al fine di inviare una richiesta più dettagliata e completa.

Una volta pervenuta la richiesta, Alto Calore Servizi S.p.A. provvede in via preliminare alla categorizzazione del flusso delle richieste, classificandole come "richieste scritte di informazioni", "richieste di rettifica fatturazione" e "reclami", al fine di sospendere qualsiasi azione di distacco o recupero del credito, nelle more della definizione della problematica.

La predisposizione della risposta è preceduta da un'accurata analisi della problematica e dall'individuazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere (ivi inclusi gli eventuali indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi)

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta, Alto Calore Servizi S.p.A. invia una documentata risposta, utilizzando una terminologia di uso comune ed in linea con i contenuti minimi prescritti dalla normativa e dai provvedimenti vigenti.

I reclami e/o le richieste di informazioni che riguardano i contenuti di una specifica fattura devono essere presentati, con le modalità sopra indicate, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura medesima.

In caso di morosità dell'utenza finale, il Gestore del SII non può procedere all'invio della comunicazione di costituzione in mora in presenza di un reclamo a cui non sia stata fornita risposta, purché inviato dall'utente finale entro il decimo giorno solare successivo al termine fissato per il pagamento della fattura. Non saranno presi in considerazione i reclami presentati oltre tale termine.

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le indicazioni per adire le procedure conciliative di cui al successivo paragrafo.

La conciliazione paritetica

In caso di mancata o insoddisfacente risposta, il Cliente può attivare il procedimento di Conciliazione Paritetica. L'attività consiste nell'attuazione delle previsioni del Regolamento di Conciliazione della Alto Calore Servizi S.p.A., disponibile sul sito istituzionale, approvato con protocollo d'intesa con le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative sul territorio.

Il Procedimento di Conciliazione è attivato, quindi, in epoca successiva alla presentazione di un reclamo scritto, la cui risposta è ritenuta non soddisfacente per le controversie che hanno ad oggetto:

- Ricostruzione dei consumi da accertato mal funzionamento del misuratore;
- Fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a congruagli;
- Sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- Ulteriori questioni sollevate in merito all'applicazione della Carta dei Servizi, del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dei provvedimenti vigenti.

La Segreteria di Conciliazione raccoglie, istruisce ed archivia tutte le richieste di conciliazione ed i relativi verbali, gestendo i rapporti con i rappresentanti delle associazioni.

In particolare, il procedimento si avvia mediante la spedizione dell'avviso di convocazione agli interessati entro 10 giorni dalla ricezione della domanda, il cui modello è disponibile sul sito istituzionale.

Di seguito, viene indetta la seduta per l'esame congiunto della tematica da parte dei conciliatori (uno per Alto Calore Servizi S.p.A.; uno per l'utente) e redatto apposito verbale, contenente l'eventuale rinvio o la proposta formulata.

L'Associazione dei Consumatori prescelta è incaricata di comunicare alla Alto Calore Servizi S.p.A. l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte del Cliente, entro 15 giorni dalla redazione della medesima proposta.

In caso di accettazione della proposta da parte del Cliente, Alto Calore Servizi S.p.A. provvede in tempi rapidi a porre in essere tutte le attività consequenziali all'accordo raggiunto, quali ad esempio rettifiche di fatturazione, piani di rateizzo, attività operative ed attività varie.

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo al gestore, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019, lo stesso può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA (collegandosi al sito "conciliazione.arera.it"), la cui procedura è del tutto gratuita per l'utente, mentre può presentare reclamo di seconda istanza allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente ARERA (modalità disponibili sul sito www.sportelloperilconsumatore.it) per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico. Resta comunque la possibilità per l'utente di percorrere ogni altra via giudiziale o

extragiudiziale. La delibera prevede inoltre, per i gestori che servono almeno 300.000 abitanti residenti in uno o più ATO di competenza, indicati in una tabella allegata alla delibera stessa, l'obbligo partecipativo alle procedure attivate volontariamente dagli utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione dell'ARERA; gli altri gestori possono volontariamente impegnarsi alla partecipazione dinanzi al Servizio Conciliazione dell'ARERA, purché tale impegno abbia una durata almeno biennale.

L'utente può inoltre rivolgersi gratuitamente al servizio di Conciliazione paritetica del gestore, disciplinato dall'apposito Regolamento di Conciliazione disponibile sul sito istituzionale.

Il gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Standard di qualità definiti dall'ente idrico campano e dal gestore del sii

L'EIC, su proposta del gestore o individualmente, può definire standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, che prevedono livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'art. 68, comma 68.1 dell'RQSII ovvero riguardare prestazioni non previste dall' RQSII.

Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto dei richiamati standard specifici di qualità differenziati devono essere di entità non inferiore a quelli definiti nell'art. 72 dell'RQSII.

L'accesso Agli Atti

Nel caso in cui il Cliente - o persona incaricata - intenda prendere visione e/o estrarre copia di documenti - materialmente esistenti al momento della richiesta, formati o stabilmente detenuti dalla Alto Calore Servizi S.p.A. -, al fine di far valere un interesse specifico, concreto, attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata, può formulare apposita richiesta di accesso agli atti, secondo termini e modalità previste dal "Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi detenuti stabilmente dalla Alto Calore Servizi S.p.A.", redatto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Una volta accertata la sussistenza dei requisiti della richiesta di accesso agli atti e la detenzione della documentazione, Alto Calore Servizi S.p.A. provvede entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta - o in tempi più lunghi, dandone debita informativa al richiedente in merito alle difficoltà di reperimento - alla spedizione della documentazione, addebitando i costi di riproduzione e visura dei documenti, come da Tabella allegata al Regolamento o, in caso contrario, invita il cliente all'esame dei documenti presso l'ufficio in una data e orario stabiliti, rilasciando in quella circostanza apposito verbale di consegna e/o presa visione controfirmato dal richiedente.



VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati i giudizi dei Clienti sul servizio fornito (qualità percepita e attesa).

Per rilevarlo ogni anno, Alto Calore Servizi S.p.A. (o una società incaricata) specializzata su incarico di Alto Calore Servizi S.p.A., esegue approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi della Clientela.

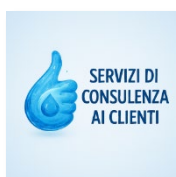
Sulla base dei risultati di dette rilevazioni, comparate con quelle di periodi precedenti, Alto Calore Servizi S.p.A. individua e definisce i miglioramenti da apportare nella gestione del Servizio Idrico Integrato. Alto Calore Servizi S.p.A. ha adottato una procedura di gestione per monitorare i giudizi dei clienti, lo scopo della procedura è quello di individuare e definire i criteri per attuare i processi di misurazione, analisi e miglioramento al fine di valutare e controllare l'adeguatezza dei servizi erogati e monitorare il grado di soddisfazione degli utenti.

La procedura si applica ai seguenti processi di supporto organizzativi e operativi aziendali:

- Reclamo Clienti;
- Audit Interni;
- Monitoraggio e misurazione;
- Azioni correttive, preventive e processi di miglioramento;
- Gestione Non Conformità;
- Analisi dei dati.

I Clienti che ritengano opportuno far pervenire dei suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio possono presentarli a Alto Calore Servizi S.p.A.

Periodicamente Alto Calore Servizi S.p.A. pubblica un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della Clientela che sarà trasmesso alle Autorità competenti e messo a disposizione dei Clienti sul sito www.altocalore.it.



SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI

Alto Calore Servizi S.p.A. promuove campagne finalizzate all'utilizzazione razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche.



RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Alto Calore Servizi S.p.A. corrisponde ai Clienti, secondo le modalità e tempi definiti dall'Autorità, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, come tassativamente indicati negli Allegati alla presente Carta dei Servizi.

L'indennizzo automatico base – ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati – è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Alto Calore Servizi S.p.A. non procederà ad accreditare l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a causa di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza preavviso, mancato ottenimento atti autorizzativi, etc.);
- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause imputabili al Cliente (impossibilità accesso al misuratore) ovvero da cause o danni provocati da terzi;
- nel caso in cui al Cliente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- per gli standard specifici di continuità del servizio introdotti dall'ARERA nell'ambito della qualità tecnica nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto due volte nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il Cliente perché non contengono le informazioni minime previste.
- nel caso in cui l'Utente non sia contrattualizzato, salvo quanto precisato al paragrafo "Avvio del rapporto contrattuale in adempimento alle disposizioni dalla deliberazione ARERA

Alto Calore Servizi S.p.A. accredita al Cliente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del Cliente, che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque essere corrisposto al Cliente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo a Alto Calore Servizi S.p.A. di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Alto Calore Servizi S.p.A. indica espressamente nella bolletta la causale della detrazione, mediante la dicitura "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, al fine di rendere chiaro e comprensibile ai Clienti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

Per gli standard specifici di continuità del servizio acquedotto le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard sono esplicitate nell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR.

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



QUALITA' DEL SERVIZIO

Il gestore deve garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite e all'esigenza della tutela ambientale.

Valutazione della soddisfazione degli utenti

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base dei risultati di dette rilevazioni, comparate con quelle dei periodi precedenti, il gestore individua e definisce i miglioramenti da apportare alla gestione del Servizio Idrico Integrato. Gli utenti che lo ritengano opportuno possono far pervenire al gestore dei suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio. Periodicamente il gestore pubblica un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti che sarà reso disponibile agli utenti e alle associazioni di consumatori.

Servizio di consulenza agli utenti

Il gestore offre un servizio di consulenza volto a sensibilizzare gli utenti all'adozione di comportamenti responsabili e sostenibili nell'uso della risorsa idrica.

Le modalità di accesso al servizio di consulenza sono riportati sul sito del gestore.



VALIDITÀ ED ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato adottata dal Gestore entra in vigore – ad ogni effetto di legge – dalla data della sua pubblicazione sul sito istituzionale di Alto Calore Servizi S.p.A. www.altocalore.it.

Pertanto, dalla data della sua pubblicazione ai sensi del precedente comma 1, la presente Carta annulla e sostituisce, ad ogni effetto, la precedente Carta del Servizio Idrico Integrato adottata dal Gestore.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato recepisce le direttive e le disposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione, e, pertanto, la presente Carta si intende – anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile – automaticamente etero-integrata e modificata di diritto mediante l'inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

Il Gestore provvede, altresì, a dare pubblicità alla presente Carta con le modalità indicate al paragrafo 4 "INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA".

La presente Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dai clienti. Anche tali revisioni sono comunicate ai Clienti attraverso gli strumenti di informazione indicati al paragrafo 4 "INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA".

Validità della carta del servizio idrico integrato

La Carta del servizio, redatta e pubblicizzata in conformità alla normativa vigente, tenuto conto della consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori, dovrà essere approvata con Deliberazione dal Comitato Esecutivo dell'Ente Idrico Campano e adottata dal gestore.

La Carta del Servizio, allegata alla convenzione di affidamento del SII, è soggetta a revisione annuale al fine di aggiornarne i contenuti e di adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli utenti. La revisione è proposta dal gestore, sottoposta a partecipazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori ed approvata dal Comitato Esecutivo dell'Ente di Governo dell'Ambito.



ALLEGATI

ALLEGATI

Allegato 1 - Avvio Del Rapporto Contrattuale

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 1- Avvio del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.	30 euro
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente	30 euro

¹Indennizzo: gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR.

Allegato 2 - Accessibilità Al Servizio

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 2 - Accessibilità al servizio				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS) ²	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) ²	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS) ²	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.	95% delle singole prestazioni

¹Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERAn. 655/2015R/IDR.

²L'applicazione di tali standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017

Allegato 3 –Gestione Del Rapporto Contrattuale

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ o base di calcolo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi ²	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Periodicità di fatturazione	Specifico	almeno 2/anno se consumi ≤ 100mc almeno 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc almeno 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc almeno 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ o base di calcolo
Tentativi di raccolta della misura	-	2/anno se consumi ≤ 3000 mc	N. tentativi di raccolta misura nell'anno in base ai consumi	-
		3/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore ³	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta alla Camera di Commercio ⁴	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso alla camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito del medesimo	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo ¹ o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro

¹Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERAn. 655/2015R/IDR.

²Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale o lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorrerà dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

³A partire dal 01/01/2020 la delibera ARERA n. 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019, ha esteso tale standard anche alle verifiche richieste dall'utente finale in contraddittorio ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.M. 93/17.

⁴Introdotta nella carta del Servizio Alto Calore Servizi S.p.A., ai sensi della delibera 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019, per le verifiche richieste dall'utente finale in contraddittorio ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.M. 93/17, a partire dal 01/01/2020

Allegato 4 - Continuità Del Servizio

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 4 - Continuità del servizio				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) ¹	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	180 minuti	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 dal gestore per il pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Modalità di accesso al servizio di pronto intervento	Generale	24 h/24h		-
Durata massima della singola sospensione programmata ²	Specifico	24 ore	il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile ²	Specifico	48 ore	il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che	Specifico	48 ore	il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

comportano una sospensione della fornitura ²				
---	--	--	--	--

¹L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017.

²L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 917/2017/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2018.

alto calore
SERVIZI

Sede Legale e Direzione

Corso Europa, 41 – 83100 Avellino

Capitale Sociale € 27.278.037,00 (i.v.)

R.E.A.: 116869

C.C.I.A.A. di Avellino P.IVA n°00080810641

www.altocalore.it

Tel. +39 08257941

Pronto intervento H24 tel. **800954430**

Servizio Commerciale tel. **800215333**

direzione@pec.altocalore.it