

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



release  
2018

 **Autorità Idrica Toscana**

**GEAL**  
WWW.GEAL-LUCCA.IT

<b>1. PREMESSA</b>	<b>2</b>
1.1 Procedura di Revisione e Verifica	3
<b>2. ASPETTI GENERALI</b>	<b>4</b>
2.1 Il soggetto Gestore	4
2.2 Principi fondamentali	4
<b>3. DEFINIZIONI</b>	<b>6</b>
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>	<b>13</b>
4.1 Avvio del rapporto contrattuale	13
4.2 Accessibilità al servizio	21
<b>5. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</b>	<b>26</b>
5.1 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	26
5.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	26
5.3 Tempo di risposta motivata a reclami scritti	26
5.4 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	27
5.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti	27
<b>6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>29</b>
6.1 Fatturazione e lettura dei contatori	29
6.2 Periodicità di fatturazione	29
6.3 Modalità e strumenti di pagamento	30
6.4 Rettifiche di fatturazione	30
6.5 Ritardato pagamento e morosità	31
6.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte	32
6.7 Tempo di intervento per la verifica del misuratore e modalità di esecuzione	32
6.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	33
6.9 Sostituzione del misuratore	33
6.10 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione e modalità di esecuzione	34
6.11 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	35
<b>7. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>36</b>
7.1 Continuità e servizio di emergenza	36
7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati	37
7.3 Durata delle interruzioni programmate	37
7.4 Pronto intervento	37
7.5 Altri interventi	38
<b>8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA</b>	<b>39</b>
8.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore	39
8.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore	41
8.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	41
8.4 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato	41
<b>9. INDENNIZZI ALL'UTENTE</b>	<b>42</b>
9.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	42
9.2 Casi di indennizzo automatico	42
9.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	46
9.4 Ulteriori strumenti di tutela	47
9.5 Agevolazioni tariffarie	47

# 1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dalla data di pubblicazione da parte dell'Autorità idrica Toscana in conformità allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestori del SII.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- Riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dei Gestori toscani quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli utenti al servizio.
  - Indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli utenti e per le relative risposte da parte dei Gestori ricadenti nel territorio di competenza dell'Autorità Idrica Toscana.
  - Indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'utenza";
  - Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario come riportato nel successivo paragrafo 9 "Indennizzi automatici".
- La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza. Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore.

La Carta verrà consegnata a tutti gli Utenti che ne faranno richiesta e una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici della società, presso la sede di Viale Luperini n°1348 -55100 – Lucca Telefono 0583/508918 FAX 0583/506049 e dal sito dell'Autorità. A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

## 1.1 Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo 8 "Informazione all'Utenza".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le associazioni degli utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazioni all'utenza".

L'Autorità promuove annualmente un confronto con le associazioni degli utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio previsto nel paragrafo 8 "Informazione all'Utenza".

## 2. Aspetti generali

### 2.1 Il soggetto Gestore

G.E.A.L. S.p.A (Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi), è la società che svolge la gestione, manutenzione, progettazione e realizzazione delle reti e degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione nel Comune di Lucca.

GEAL è operante dal 6.11.1995. Il 52% delle quote sociali è detenuto da Lucca Holding S.p.A. (posseduta al 100% dal Comune di Lucca), il 28,8% è detenuto dalla Crea Spa in liquidazione (posseduta al 100% da Acea Spa) e il 19,2% direttamente da Acea SpA.

### 2.2 Principi fondamentali

Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

#### 2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

#### 2.2.2 Continuità

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli utenti un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

#### 2.2.3 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'Azienda garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

L'Azienda acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

#### 2.2.4 Comportamento del personale

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti dell'Azienda sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

#### 2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'Azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

#### 2.2.6 Efficacia ed Efficienza

L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

#### 2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli sprechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

## 3 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ovvero il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;
- **Acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **Albero fonico o IVR (Interactive Voice Responder)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **Allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **Allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **Appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **Atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **Attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **Autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI)**: è l'Ente, istituito ai sensi della legge n. 481/95, al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici";
- **Autorità idrica Toscana** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n. 69/2011;
- **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;
- **Causa di forza maggiore**, ovvero atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili non imputabili ai Gestori tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

6

- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **Consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII
- **Contratto di fornitura del servizio idrico integrato**, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
- **Data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **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;

7

• **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;

• **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;

• **Guasti ordinari** per il servizio di acquedotto sono guasti che comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro  $DN \leq 300$  mm o impianti che servono meno di 10.000 abitanti, e che non rientrano nelle casistiche di guasto straordinario;

per il sistema di fognatura sono guasti che interessano un sistema fognario che non presenta nessuna delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000.

• **Guasti straordinari** per il servizio acquedotto sono guasti che:

a) comportano l'interruzione del servizio idrico ed interessano tubazioni di diametro  $DN > 300$  mm o impianti che servono più di 10.000 abitanti

b) necessitano il rilascio di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati. Tali eventi dovranno essere opportunamente segnalati nel Registro e, su richiesta dell'Autorità, dovrà essere prodotto il foglio di lavoro o altra documentazione attestante l'avvenuto sopralluogo del Gestore entro le 12 ore e la contestuale richiesta di autorizzazioni. In tali casi il T1 sarà il momento del rilascio dell'autorizzazione;

c) presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o per problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche. Tali eventi dovranno essere opportunamente segnalati nel Registro e, su richiesta dell'Autorità, dovrà essere prodotto il foglio di lavoro o altra documentazione attestante l'avvenuto sopralluogo del Gestore entro le 12 ore e la contestuale richiesta di tracciamento servizi. In tali casi il T1 si intenderà sospeso fino al momento in cui cesseranno le condizioni ostative alla realizzazione dell'intervento.

Per il servizio fognatura sono quelli che interessano un sistema fognario che presenta anche solo una delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000, ubicazione all'interno di un centro urbano.

• **Indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• **Interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

• **Interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di

acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;

• **Interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

• **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;

• **Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

• **Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

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

• **Ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;

• **Perdita occulta** è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente, secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazioni incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili;

• **Perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

• **Piano d'Ambito** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;

• **Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **Punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento si collega all'impianto o agli impianti dell'utenza finale. Di norma è rappresentato dal contatore, qualora questo sia posto al limite tra proprietà pubblica e privata. Quando il contatore sia posto all'interno della proprietà privata, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite tra proprietà pubblica e privata, intendendosi come pubbliche anche le strade vicinali ad uso pubblico;
- **Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale ed è rappresentato dal pozzetto di consegna o, in mancanza di questo, dal limite tra proprietà pubblica e quella privata;
- **Reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo, non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;
- **Riattivazione** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **Richiesta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio e che non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione.
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

- **RQTI** è l'Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR “, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizio che lo compongono;
- **Servizio sostitutivo di emergenza:** per interruzioni che interessano

10

meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. La disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo.

- **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;
- **Situazioni di pericolo** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete.
- **Sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **TIMSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR “, emanata da ARERA, riguardante il Testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale;
- **Utente (o utente finale)** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.
- **Utenti deboli** sono gli utenti che versano in condizioni di indigenza, attestata tramite presentazione di ISEE, e/o in altre particolari condizioni proprie o del proprio nucleo familiare, a cui spettano agevolazioni tariffarie, secondo quanto disciplinato dagli enti competenti;
- **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **Utenti vulnerabili** sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.

11



- **Utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;
- **Voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## 4. Standard di qualità del servizio idrico integrato

Gli standard specifici (SSP) di qualità, per i quali si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, si riferiscono:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di avvio del rapporto medesimo;
- alla gestione del rapporto contrattuale;

Gli standard generali (SGE) di qualità del servizio, per i quali si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, si riferiscono a:

- l'accessibilità al servizio;
- la continuità del servizio;
- la regolarità del servizio.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi.

Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Nel caso in cui il Gestore e l'utente abbiano concordato un appuntamento il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

### 4.1 Avvio del rapporto contrattuale

#### 4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio da parte del Gestore del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.



Tempo di preventivazione per allacci idrici e fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di preventivazione per allacci idrici e fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi	(SSP)

Nel caso in cui vi siano richieste di allaccio che richiedono specifici accertamenti preventivi (richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica, in zone non servite da acquedotto e/o fognatura), il Gestore è tenuto a trasmettere al richiedente gli esiti degli accertamenti effettuati entro 20 gg. lavorativi dalla richiesta.

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sfioramento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

- qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);
- in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

#### 4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Tempo di preventivazione per esecuzioni lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di preventivazione per esecuzioni lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	(SSP)

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sfioramento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

- qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);
- in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

#### 4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori - validità del preventivo

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'utente finale tramite uno

dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo deve contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta);
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

- l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura; l'indicazione specifica dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
  - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;
  - l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;
- Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione

del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore salvo il caso in cui al momento della iniziale redazione del preventivo siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa precedentemente non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

#### 4.1.4 Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo pari a 10 giorni lavorativi (SSP).

#### 4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

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

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

Tempo di esecuzione allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo esecuzione allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	(SSP)
Il tempo di esecuzione allacci idrici e fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	(SGE)

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro

30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

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

#### 4.1.6 Tempo di attivazione

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

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

Tempo di attivazione	5 giorni lavorativi	(SSP)
----------------------	---------------------	-------

#### 4.1.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro della 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, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'utente.

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

Tempo di riattivazione	5 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di riattivazione con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi	(SSP)

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza

richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

La richiesta deve essere completa di 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.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, 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.

#### **4.1.8 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

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

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

Tempo di riattivazione per sospensione per morosità	2 giorni feriali dalla comunicazione di pagamento	(SSP)
---	---	-------

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 casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, 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.

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

#### **4.1.9 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione: esso è definito pari a 5 giorni.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente art. 4.1.6.

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 alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, nel rispetto della fascia di puntualità.

Tempo di disattivazione su richiesta dell'utente	5 giorni lavorativi	(SSP)
--	---------------------	-------

#### **4.1.10 Modalità per la richiesta di voltura**

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

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella eventualmente comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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

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

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è

legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

#### 4.1.11 Voltura a titolo gratuito

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

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

Nel caso di cui al comma precedente il Gestore:

- provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.1.12.;
- invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura

#### 4.1.12 Tempo di esecuzione della voltura

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

Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	(SSP)
-----------------------------------	---------------------	-------

Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

## 4.2 Accessibilità al servizio

### 4.2.1 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, pari a 7 giorni lavorativi dalla richiesta (SGE).

Nel calcolo dello standard

- si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo indicato al capoverso precedente.

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

### 4.2.2 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore. (SGE)

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

### 4.2.3 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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

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

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	(SSP)
--	-------	-------

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo. Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. Il Gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

#### 4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico

G.E.A.L. garantisce l'apertura al pubblico dei propri sportelli assicurando i seguenti orari di apertura al pubblico

Da lunedì a venerdì	Dalle 8.30 alle 16.30
Sabato	Dalle 8.30 alle 12.30

Negli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richieste di appuntamenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.
- Pagamento di fatture.
- Domiciliazione bancaria e postale del pagamento delle fatture.

#### 4.2.5 Sportelli: tempo di attesa

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.

Tempo massimo di attesa per ogni singolo utente	60 minuti	(SSP)
Tempo di medio di attesa per il totale delle prestazioni erogate	15 minuti	(SGE)

L'utente che ha attivo un contratto di fornitura con il Gestore, e che è stato servito con una attesa superiore allo standard massimo, ha diritto all'indennizzo, previa richiesta contestuale allo sportello.

#### 4.2.6 Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale il sito internet [www.geal-lucca.it](http://www.geal-lucca.it) attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

#### 4.2.7 Facilitazioni per utenze vulnerabili

Le facilitazioni previste sono:

- Sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
- Pubblicazione sui siti aziendali in inglese dei regolamenti di fornitura e carta dei servizi;
- Tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/2 più rapidi di quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura.
- Tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario).

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei consumatori.

#### 4.2.8 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni

La società garantisce un servizio telefonico con le seguenti modalità:

1. è assicurato un servizio di centralino guasti con operatore 24 h su 24

(al n.800 282172) gratuito sia da rete fissa che da rete mobile;  
 2. è assicurato un servizio di centralino commerciale con operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 8 alle 13,00 (al n.800 729709); il servizio commerciale consente di:  
 - ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;  
 - svolgere alcune pratiche commerciali.

Il servizio telefonico su n° verde commerciale è gratuito solo da rete fissa. Da rete mobile il costo della chiamata è comunicato da un messaggio automatico.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere in grado di:

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

Il Gestore garantisce tempi di accessibilità e livello di servizio telefonico come previsto dagli art. 57 e 59 della delibera n°655/2015 di ARERA'

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

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

I valori degli standard sono i seguenti:

Indicatore dell'Accessibilità al servizio telefonico (AS) (liv. st. generale)	AS ≥ 90% (10 mesi su 12)
Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS) (liv. st. generale)	LS ≥ 80% (10 mesi su 12)

#### 4.2.9 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in

secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ a 240 secondi per tutte le telefonate	(SGE)
--	---	-------

#### 4.2.10 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore 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.

Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤ 120 secondi	(SGE)
--	---------------	-------

Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:

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



## 5. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

### 5.1 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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

Tempo di richieste scritte senza sopralluogo	25 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di richieste scritte con sopralluogo	25 giorni lavorativi	(SSP)

### 5.2 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte 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.

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi	(SGE)
---	----------------------	-------

### 5.3 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

Tempo di reclami senza sopralluogo	25 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di reclami con sopralluogo	25 giorni lavorativi	(SSP)

26

### 5.4 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
  - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati:
- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
  - c) l'indicazione della possibilità di adire le Commissioni Conciliative di cui al Regolamento di tutela dell'utenza nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato presso il Gestore.
  - d) le seguenti informazioni contrattuali:
    - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
    - ii. la tipologia di uso;
    - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
  - d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui ai punti a) e b) del primo capoverso del presente paragrafo 5.4, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
  - c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
  - d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
  - e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
  - f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.
- In caso di reclami scritti multipli, si applicano le disposizioni del RQSII ARERA.

### 5.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul

27



proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltrò in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo. 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 relativo al tempo massimo di risposta 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 posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare per la fatturazione;

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).

## 6. Gestione del rapporto contrattuale

### 6.1 Fatturazione e lettura dei contatori

È garantita all'utente la possibilità di autolettura secondo le modalità e tempistiche di trasmissione comunicate in bolletta.

In ogni anno l'Azienda effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3000 mc/annui e tre tentativi di lettura per consumi superiori a 3000 mc/annui, assicurando di norma agli utenti domestici un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e non inferiore a 90 giorni solari in caso di tre letture annuali, quando il contatore è situato in luogo accessibile. In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, l'Azienda è tenuta a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura.

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati fino alla data di emissione della bolletta.

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'anno precedente (eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità) o nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile sulla base della media dei consumi rilevati per la stessa categoria d'utenza.

Ciascun Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

Nella fattura di conguaglio possono essere applicati acconti fino alla data di emissione della bolletta ai sensi della Delibera ARERA 586/2012.

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

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

### 6.2 Periodicità di fatturazione

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

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

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

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento ed il giorno di emissione.

Tempo di emissione della fattura	45 giorni solari	(SSP)
----------------------------------	------------------	-------

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

L'utente ha facoltà di ottenere l'indicazione separata in fattura di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

### 6.3 Modalità e strumenti di pagamento

Il Gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria o postale;
- e) bollettino postale;
- f) con altre modalità indicate dai gestori (es. Presso ricevitorie, tabaccherie, bar, supermercati, etc...).

### 6.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte

del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

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 tempi indicati nel presente paragrafo, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

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

Se risulta che la bolletta è esatta, il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica comunicando il termine per il pagamento della fattura contestata.

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

Tempo di rettifica di fatturazione	60 Giorni lavorativi per l'accredito	(SSP)
------------------------------------	--------------------------------------	-------

Relativamente al tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione ed al relativo contenuto, si rimanda agli artt. 5.2 e 5.4.

Se le rettifiche sono relative a richieste di verifica del contatore, si procederà secondo quanto previsto al successivo punto 6.7

### 6.5 Ritardato pagamento e morosità

La gestione della morosità è disciplinata nel regolamento di fornitura vigente, al quale si rimanda.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso, 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 dell'utente

finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 100% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
  - b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;
- Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

#### **6.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte**

Il riconoscimento e la gestione di perdite occulte è disciplinato nel regolamento di fornitura vigente, al quale si rimanda.

#### **6.7 Tempo di intervento per la verifica del misuratore e modalità di esecuzione**

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere, la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

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

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, vi è la necessità per quest'ultimo di concordare entro 7 giorni lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	(SSP)
--	----------------------	-------

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, secondo i parametri previsti dalle leggi in materia, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in

cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

La verifica del contatore presso ditte specializzate su banco di prova, deve essere concordata in forma scritta con l'utente in quanto nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Nel caso invece in cui sia accertato l'irregolare funzionamento del misuratore, Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base della media dei consumi annui degli ultimi tre anni, ovvero,

- utilizza i consumi annui a disposizione;
- procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza nel caso in cui i dati a disposizione non consentano il calcolo del consumo annuo. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Gli eventuali abbuoni non potranno comunque riferirsi ad un periodo antecedente a quello dell'ultima fatturazione emessa a carico dell'utente.

#### **6.8. 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.

Tempo di comunicazione della verifica in loco	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di comunicazione della verifica in laboratorio	30 giorni lavorativi	(SSP)

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi del decreto MISE 93/2017.

La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura che sostituisce quella contestata.

#### **6.9 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. In tal caso procederà a rilasciare un verbale sulla verifica.

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.

Tempo di sostituzione del contatore	10 giorni lavorativi	(SSP)
-------------------------------------	----------------------	-------

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, da concordare entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. 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 cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

#### **6.10 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione e modalità di esecuzione**

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, vi è la necessità per quest'ultimo di concordare entro 7 giorni lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica 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.

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	(SSP)
--	----------------------	-------

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.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

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

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

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

Tempo di comunicazione della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	(SSP)
--	----------------------	-------

## 7. Continuità del servizio

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

Ai sensi dell'RQTI sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

Durata massima della singola sospensione programmata, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre 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.

Durata massima della singola sospensione programmata.	24 ore	(SSP)
Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile	24 ore	(SSP)
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con sospensione della fornitura	48 ore	(SSP)

### 7.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24

ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza.

### 7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

### 7.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore a 24 ore.

### 7.4 Pronto intervento

I Gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- un servizio telefonico di segnalazione guasti collegato al servizio di reperibilità aziendale attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno al n° verde 800 282172; il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato 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.

Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in 2 ore in caso di segnalazione da parte di autorità pubbliche e in 3 ore negli altri casi.

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.

- Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore è stabilito in 12 ore. In accordo con l'Utente il termine entro cui deve essere effettuato l'intervento può essere prolungato.

Non concorrono allo standard di primo intervento i guasti al contatore:

- dovuti a cause di forza maggiore (ad es. contatore ghiacciato, etc.);
- derivanti da incuria o dolo dell'Utente;

- che non provocano disservizio all'Utente, sono pertanto esclusi i cosiddetti malfunzionamenti che riguardano la non corretta funzionalità dei misuratori (per esempio contatore fermo o illeggibile) pur non compromettendo la regolarità della fornitura.

### 7.5 Altri interventi

La riparazione di guasti in caso di interruzione del servizio deve avvenire:

- entro 12 ore dalla segnalazione per i guasti ordinari di acquedotto (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro  $DN \leq 300$  mm o impianti che servono meno di 10.000 abitanti e che non rientri nelle casistiche di cui al guasto straordinario);

- entro 24 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari di acquedotto (che comportano l'interruzione del servizio idrico e interessano tubazioni di diametro  $DN > 300$  mm o impianti che servono più di 10.000 abitanti; che necessitano di apposite autorizzazioni da parte di Enti e/o soggetti privati; che presentano problemi di interferenza con infrastrutture sotterranee o oggettive complessità dell'intervento, o problemi legati alla sicurezza degli operatori, o per straordinarie avverse condizioni meteorologiche).

In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di prevenzione emergenza approvato dall'Autorità Idrica Toscana. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'utenza con mezzi idonei.

La riparazione di guasti in caso di interruzione del servizio di fognatura deve avvenire:

- entro 24 ore dalla segnalazione per i guasti ordinari in fognatura (guasti che interessano un sistema fognario che non presenta nessuna delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000);

- entro 48 ore dalla segnalazione per i guasti straordinari in fognatura (guasti che interessano un sistema fognario che presenta anche solo una delle seguenti condizioni: condotte profondità di posa maggiore di 1,5 m, diametro superiore al DN 400 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano, impianto asservito ad un numero di abitanti superiore a 10.000).

Non viene conteggiato l'eventuale ritardo sul tempo di riparazione, dovuto a cause di forza maggiore, segnalate e condivise con l'Autorità, o imputabili a terzi, come indicato specificatamente nel Disciplinare tecnico allegato alla Convenzione di gestione del Servizio idrico integrato

## 8. Informazione all'utenza

### 8.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del S.I.I. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione. La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore deve essere denunciato dall'utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- il sito internet [www.geal-lucca.it](http://www.geal-lucca.it);
- i servizi telefonici ai n° 800 282172 (guasti) e n. 800 729709 (informazioni commerciali);
- il proprio ufficio utenti;
- associazioni dei consumatori;
- bollette;
- organi di informazione (TV, stampa);
- opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- campagne promozionali;
- visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

- a) Pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza
- b) Incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori
- c) Divulgare la Carta del servizio;
- d) Consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;
- f) Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
- g) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;



h) Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;

i) Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:

- Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
- Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso a 180°C in mg/l;
- Nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>;
- Nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>;
- Ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>;
- Fluoro in m/l di F;
- Cloruri in mg/l di Cl.

j) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;

k) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

l) Informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dai Gestori

m) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

n) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;

o) Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;

p) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

q) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;

r) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 7.3;

s) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;

t) Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni 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;

Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo

idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

### **8.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. ed il regolamento EU 2016/2017 (GDPR).

### **8.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, i Gestori si impegnano a redigere annualmente entro il mese di maggio un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e a trasmetterlo all'Autorità Idrica Toscana.

Sarà cura dell'Autorità Idrica Toscana presentare in modo aggregato i risultati dei singoli rapporti alle Associazioni degli Utenti.

### **8.4 Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato**

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.



## 9. Indennizzi all'utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare (si vedano i paragrafi 4 e 9.2).

### 9.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

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

B) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, danni o impedimenti provocati da terzi, la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

C) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Inoltre, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile alle cause a e b di cui sopra;

b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

### 9.2 Casi di indennizzo automatico

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ai Gestori, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 9.1. lett. A e B, l'utente ha diritto ad un indennizzo base automatico, pari a trenta (30) euro. Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei seguenti standard:

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	2 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi

Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi
Durata massima della sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	12 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro crescente, in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, i Gestori si impegnano ad erogare un indennizzo anche in caso di:

1. errata chiusura per morosità;
2. mancata lettura del contatore per fatti imputabili al gestore;
3. sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

### **9.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 9.1, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o in caso di impossibilità mediante rimessa diretta, entro 90 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta. Nella bolletta la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del S.I.I e definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.". Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere nelle opportune sedi risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Per le utenze cessate o nei casi in cui non è possibile erogare l'indennizzo in fattura, sarà predisposto un assegno.

Nel caso della morosità il tempo è calcolato a partire dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Per gli standard di continuità del servizio la sospensione dell'erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell'Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell'EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il gestore.

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l'utente può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

### **9.4 Ulteriori strumenti di tutela**

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato presso i Gestori, questi può adire alle procedure Conciliative disciplinate dal Regolamento di tutela.

### **9.5 Agevolazioni tariffarie**

Il Gestore provvede all'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore di particolari categorie di utenza, in relazione ai fondi a ciò destinati da provvedimenti tariffari approvati dalle autorità competenti ed a seguito dei bandi di assegnazione approvati dal Comune di Lucca.

GEAL SpA - Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi  
Viale Luporini, 1348 - S. Anna 55100 LUCCA  
Tel. 0583 508918 - Fax 0583 506049 - Pec: geal.spa@legalmail.it





**GEAL**  
WWW.GEAL-LUCCA.IT



UNI EN ISO **9001:2015**  
UNI EN ISO **14001:2015**  
BS OHSAS **18001:2007**



SISTEMI DI GESTIONE  
CERTIFICATI

GEAL SpA - Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi  
Viale Luporini, 1348 - S. Anna 55100 LUCCA  
Tel. 0583 508918 - Fax 0583 506049 - Pec: geal.spa@legalmail.it