



**SOLOFRA
SERVIZI** S.p.A

Semplice, tua.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

MARZO 2019

INDICE

INDICE	2
PREMESSA	6
1. ASPETTI GENERALI	8
1.1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E VALIDITÀ DELLA CARTA	8
1.2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	10
1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI	11
1.4. DEFINIZIONI	13
2. STANDARD DI QUALITÀ DEL SII	25
2.1. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	26
2.1.1. ALLACCIAMENTO IDRICO	26
MODALITÀ.....	26
TEMPISTICA	27
2.1.2. ALLACCIAMENTO FOGNARIO	28
2.1.3. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	28
MODALITÀ.....	28
TEMPISTICA	28
2.1.4. RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA	28
MODALITÀ.....	28
TEMPISTICA	28
2.1.5. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ.....	29
MODALITÀ.....	29
TEMPISTICA	29
2.1.6. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	29
MODALITÀ.....	29
TEMPISTICA	30
2.1.7. VOLTURA.....	30
MODALITÀ.....	30
TEMPISTICA	31

2.1.8.	VOLTURA A TITOLO GRATUITO	32
	MODALITÀ.....	32
	TEMPISTICA	32
2.2.	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	33
2.2.1.	ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI E COMPLESSI	33
	MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTO E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO PER I LAVORI	33
	PREVENTIVI STANDARD (ART. 22)	34
	TEMPISTICA	35
2.2.2.	GESTIONE DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO	35
	TEMPISTICA	36
	PREAVVISO MINIMO	36
	FASCIA DI PUNTUALITÀ.....	36
2.2.3.	VERIFICA E SOSTITUZIONE DEL MISURATORE	37
	TEMPISTICA PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	37
	TEMPISTICA PER LA COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE.....	38
	SOSTITUZIONE DEL MISURATORE E RELATIVA TEMPISTICA	38
2.2.4.	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE.....	39
2.2.5.	PRONTO INTERVENTO PER IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO.....	39
2.3.	MISURE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	40
2.3.1.	OBBLIGHI DI RACCOLTA DELLE MISURE DI UTENZA	40
2.3.2.	PROCEDURA DI AUTOLETTURA DEI MISURATORI DI UTENZA.....	43
2.3.3.	STIMA E RICOSTRUZIONE DEI DATI DI MISURA DI UTENZA	44
2.3.4.	ARCHIVIAZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DATI DI MISURA DI UTENZA.	44
2.3.5.	MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE.....	44
2.3.6.	TEMPISTICA PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	45
2.3.7.	PERIODICITÀ DELLA FATTURA	45
2.3.8.	FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	46
2.3.9.	TERMINI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	47
2.3.10.	RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI	47
2.3.11.	RETTIFICA DI FATTURAZIONE	48

2.4.	TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE	49
2.4.1.	INFORMAZIONI RELATIVE ALL'UTENTE FINALE E ALLA FORNITURA	49
2.4.2.	PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURAZIONE, LETTURE E CONSUMI... 49	
2.4.3.	INFORMAZIONI RELATIVE AI PAGAMENTI, ALLA MOROSITÀ E AL DEPOSITO CAUZIONALE	50
2.4.4.	SERVIZIO GUASTI, RECLAMI, INFORMAZIONI GENERALI E INDICAZIONE COMPARATIVA DEI CONSUMI	50
2.4.5.	QUADRO DI SINTESI.....	51
2.4.6.	INFORMAZIONI SU QUALITÀ E CONDIZIONI CONTRATTUALI, SULLA COMPOSIZIONE DELL'ACQUA DISTRIBUITA E SUL GLOSSARIO DEI TERMINI.....	52
2.5.	DEPOSITO CAUZIONALE.....	53
2.5.1.	CONDIZIONI PER IL DEPOSITO CAUZIONALE	53
2.5.2.	AMMONTARE DEL DEPOSITO CAUZIONALE	53
2.5.3.	VERSAMENTO E RESTITUZIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE	54
2.5.4.	FORME DI GARANZIA ALTERNATIVE AL DEPOSITO CAUZIONALE	54
2.5.5.	DELIMITAZIONE FASCE DI CONSUMO	55
2.6.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	55
2.6.1.	RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	55
2.6.2.	RECLAMI SCRITTI E RECLAMI SCRITTI MULTIPLI	56
2.6.3.	RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....	58
2.6.4.	CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE.....	58
2.7.	GESTIONE DEGLI SPORTELLI.....	59
2.7.1.	GLI UFFICI.....	59
2.7.2.	LO SPORTELLO ONLINE	60
2.8.	I SERVIZI TELEFONICI	60
2.9.	LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06.....	61
2.10.	LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	63
2.11.	STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA	68

3.	BONUS SOCIALE IDRICO	71
3.1.	CONDIZIONI PER L'AMMISSIONE AL BONUS SOCIALE IDRICO.....	71
3.2.	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL BONUS SOCIALE IDRICO	71
3.3.	MODALITÀ DI RINNOVO E VARIAZIONE	73
3.4.	EROGAZIONE E QUANTIFICAZIONE DEL BONUS SOCIALE IDRICO	74
4.	INFORMAZIONI SPECIFICHE PER L'UTENTE	74
4.1.	CONTATTI E LINK UTILI DEL GESTORE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO....	75
4.2.	CONTATTI E LINK UTILI DEL GESTORE DEL SERVIZIO FOGNATURA	75
4.3.	CONTATTI E LINK UTILI DEL GESTORE DEL SERVIZIO DEPURAZIONE ...	75
4.4.	CONSIGLI UTILI AL CONSUMATORE	76
4.5.	CONCILIAZIONE	76
5.	APPENDICE	79
5.1.	GLOSSARIO	79
5.2.	MODULO DI RECLAMO	82

PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato della Solofra Servizi S.p.A. è stata approvata per la prima volta nel 2003 (verbale del CdA del 6 novembre 2003) e successivamente, anche a valle dell'evoluzione del quadro normativo di riferimento, nel 2015 (verbale del CdA del 29 gennaio 2015).

È disponibile sul sito internet del Gestore www.solofraservizi.it in ottemperanza a quanto disposto dall'AEEGSI¹ con la Deliberazione del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR *“Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”*.

Il Gestore, a seguito della pubblicazione della Deliberazione dell'Authority nazionale n. 655/2015/R/idr *“Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato”* e della seguente evoluzione normativa in termini di standard di qualità tecnica (Del. 917/17/R/idr) ha provveduto all'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, recependo le azioni di miglioramento intraprese nel rapporto con l'utenza e i nuovi standard di servizio stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore. La Solofra Servizi S.p.A. provvede, infatti, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica, o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione dei clienti e delle loro associazioni di categoria, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio e al rispetto dei diritti e degli obblighi derivanti dalla Carta medesima.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata condivisa con la Federconsumatori di Avellino. Pertanto, la Solofra Servizi Spa, nell'ottica di una piena e fattiva collaborazione si rende disponibile, sin d'ora, a valutare tutte le eventuali iniziative o proposte formulate dalla Associazione a tutela dei consumatori.

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

- specifica i livelli di qualità per i servizi erogati dalla Solofra Servizi S.p.A.;
- dettaglia le modalità messe a disposizione degli utenti dalla Solofra Servizi

¹ L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) è oggi ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, a valle della attribuzione delle competenze regolatorie anche in materia di rifiuti, come stabilito dalla legge n. 2015 del 27 dicembre 2017.

- S.p.A. per la fruizione dei servizi erogati;
- disciplina nelle modalità e nei contenuti le relazioni tra la Solofra Servizi S.p.A. e gli utenti dei servizi forniti.

1. ASPETTI GENERALI

La Carta del Servizio Idrico Integrato della Solofra Servizi S.p.A si applica agli utenti del servizio idrico gestiti da questa società e costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.

La Carta verrà consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta ed è comunque possibile scaricarla dal sito www.solofraservizi.it.

L'approvazione e le successive modifiche della Carta saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

La Carta è soggetta a revisione periodica ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

1.1. Riferimenti legislativi e validità della carta

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- Regio Decreto n 523 del 1904 - "Testo unico sulle opere idrauliche";
- Regio Decreto n 1775 del 1933 - "Testo unico sulle acque";
- Legge 4 febbraio 1963, n. 129 "Piano regolatore generale degli acquedotti";
- Legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- Legge Regionale – Campania – 21 maggio 1997, n. 14 "Direttive per l'attuazione del servizio idrico integrato ai sensi della legge 5 gennaio 1994, n. 6";
- Legge n.481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59";

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 “Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali”;
- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2002, n. 27 “Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31, recante attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 di attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull’accesso del pubblico all’informazione ambientale;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumatore;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 “Norme in Materia Ambientale”;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” (pubblicato GU n. 174 del 29 luglio 2003 -Supplemento Ordinario n. 123).
- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 “Abrogazione parziale, a seguito di referendum popolare, del comma 1 dell’art. 154 del D. Lgs. n. 152/06, in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all’adeguata remunerazione del capitale investito”
- Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, dal titolo “Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici”

In particolare, la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la

- semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
 - Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
 - Aggiornamento del Piano d’Ambito ATO Calore Irpino 2012 approvato con Delibera dell’Assemblea dei Sindaci n. 20 del 21 dicembre 2012;
 - Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/idr “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”;
 - Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/idr “Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato”;
 - Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato”;
 - Deliberazione AEEGSI 217/2016/R/idr “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”;
 - Deliberazione AEEGSI n. 917/R/Idr “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.

1.2. Presentazione dell’Azienda

Solofra Servizi S.p.A è il soggetto gestore del servizio Idrico Integrato della Città di Solofra ed ha come principale obiettivo quello di rendere efficiente, efficace ed economica la gestione della risorsa acqua.

La società punta a garantire all'utenza l'erogazione di un servizio idrico di qualità attraverso la realizzazione di investimenti volti al miglioramento delle infrastrutture e riguardanti soprattutto l'innovazione con la costante attenzione alla salvaguardia dell'ambiente.

La Solofra Servizi S.p.A. serve un elevato numero di utenze fra usi domestici, commerciali e industriali. L'azienda è continuamente impegnata su diversi fronti

che vanno da un costante controllo della qualità delle falde e dell'acqua erogata, all'affiancamento prima e la sostituzione poi di nuovi pozzi a quelli che sono in via di dismissione.

1.3. Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato erogato da Solofra Servizi S.p.A. è basato sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore si impegna a garantire nei rapporti con gli utenti il rispetto dei principi di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Pertanto, il Gestore eroga i servizi a prescindere dalle differenze di sesso, religione, razza, opinioni politiche. Si assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di handicap. Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite antecedentemente all'adozione della presente Carta.

b) Continuità

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, la Solofra Servizi S.p.A. adotterà i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e i disagi all'utenza e, comunque quando previsto, provvederà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

c) Partecipazione e trasparenza

L'utente, anche tramite un suo rappresentante allo scopo, ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguardi, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.; l'utente, anche tramite un

suo rappresentante allo scopo, può inoltre avanzare proposte e inoltrare reclami.

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

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- convocare le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi;
- curare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- rendere noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie ed agli utenti, che ne facessero richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami ed al relativo esito.

d) Cortesia

Il personale di Solofra Servizi S.p.A è tenuto a riservare ad ogni utente un trattamento rispettoso e cortese. Si mostrerà, inoltre, disponibile a rispondere ad ogni richiesta dell'utenza e provvederà alla dovuta assistenza nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti preposti al front office.

e) Efficienza ed efficacia

Solofra Servizi S.p.A persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo.

f) Chiarezza e Comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione all'adozione del linguaggio più adeguato nei rapporti con gli utenti al fine di fornire informazioni chiare e comprensibili.

g) Sostenibilità nell'uso della risorsa

Il Gestore promuove sul proprio sito (www.solofraservizi.it) campagne di sensibilizzazione dell'utenza al fine di ridurre il consumo idrico domestico attraverso un uso intelligente della risorsa idrica.

h) Agevolazioni per utenze deboli

L'erogazione di agevolazioni alle utenze deboli avverrà in conformità a quanto previsto dal regolamento in materia.

Sono utilizzate procedure particolari per gli utenti che si trovano in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con difficoltà motorie o portatori di handicap. In tali casi, infatti, per stipula di contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, per apporre le firme sui contratti o per le altre operazioni, in modo tale di evitare all'interessato di recarsi presso la Solofra Servizi S.p.A.

i) Tutela della privacy

Ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e del Regolamento europeo 679/2016 – GDPR, il Gestore si impegna a tutelare la privacy dei Clienti, mettendo in atto tutte le possibili forme di protezione dei dati personali acquisite nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

1.4. Definizioni

Ai fini della presente Carta del Servizio si applicano le seguenti definizioni:

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- agglomerato è l'area in cui la popolazione, ovvero le attività produttive, sono concentrate in misura tale da rendere ammissibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento o verso un punto di recapito finale, ai sensi dell'art. 74 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- 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;
 - Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito) è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006, come integrato dall'art. 7 del d.l. 133/2014 convertito nella legge n. 164/2014, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione. Con riferimento agli ambiti coincidenti con l'intero territorio regionale, la notazione ATO può essere riferita anche ai bacini o alle conferenze territoriali - comunque di dimensioni non inferiori ai confini provinciali o delle città metropolitane -, ove identificati dalla Regione ai sensi del citato art. 147 del d.lgs. 152/2006;
 - 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 è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, a valle della attribuzione delle competenze regolatorie anche in materia di rifiuti, come stabilito dalla legge n. 2015 del 27 dicembre 2017;
 - bolletta o documento di fatturazione è il documento che il gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;

- bolletta di conguaglio è la bolletta che fattura consumi sulla base di letture rilevate;
- bolletta mista è la bolletta che fattura sia consumi effettivi, sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta;
- bonus sociale idrico è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- 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;
- campione da controlli interni è la porzione di acqua raccolta nell'ambito dei controlli interni, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i., secondo metodiche di campionamento standardizzate, sottoposta ad analisi di laboratorio convalidate al fine di valutarne la conformità per usi potabili ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- campione di qualità dell'acqua depurata è la porzione di acqua reflua raccolta sugli scarichi degli impianti di depurazione, secondo metodiche di campionamento standardizzate, in conformità alle metodologie e procedure indicate all'Allegato 5 parte III d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sottoposta ad analisi di laboratorio convalidate al fine di valutarne la conformità allo scarico ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- Carta Acquisti è la Carta istituita con il decreto legge 25 giugno 2008 n. 112 convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133
- Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- Carta Rel è la Carta con cui viene erogato il Reddito di inclusione ai sensi dell'articolo 9 comma 7 del decreto legislativo 15 settembre 2017 n. 147;
- categoria tariffaria è la classificazione dei macro-indicatori e degli indicatori semplici sulla base della capacità dei medesimi di risolvere problematiche di tutela ambientale o di eccessivo sfruttamento della risorsa idrica, tramite l'adozione di interventi o attività gestionali a cui possono essere associati costi ambientali (ENV) e della risorsa (RES), in coerenza con quanto previsto dall'art. 9 della direttiva quadro 2000/60/CE; la categoria tariffaria "ALTRO" è

stata associata ai macro-indicatori o agli indicatori semplici non classificabili come ENV o RES;

- 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;
- classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità tecnica, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- controlli interni sono i controlli che il gestore dell'acquedotto è tenuto ad effettuare per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- 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 medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale ai sensi dell'art. 10 dell'testo allegato alla delibera 218/2016/R/idr (TIMSII) come:

$$C_a = \frac{mis_2 - mis_1}{N_g} * 365 * D\%$$

dove:

- N_g è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di mis_1 e mis_2 ;
 - mis_2 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
 - mis_1 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a mis_2 , ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che N_g sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari;
 - $D\%$ è il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedente nell'ATO di competenza. Ai sensi dell'art. 16 dell'testo allegato alla delibera 218/2016/R/idr (TIMSII), nelle more della definizione di una serie storica significativa dei valori di $D\%$ e della definizione delle modalità e del soggetto responsabile per il calcolo dello stesso, $D\%$ è transitoriamente posto pari a 1.
- consumi effettivi sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;

- consumi fatturati sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- consumi stimati sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate fino alla data di emissione della bolletta;
- consumo storico è il consumo dell'utente finale riferito all'anno solare precedente, fermo restando quanto previsto all'articolo 7, comma 7.2, della deliberazione 86/2013/R/idr;
- 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 misura sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- 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;
- disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto

ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;

- 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;
- Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- famiglia numerosa è il nucleo familiare di cui all'articolo 3, comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08;
- Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Solofra Servizi S.p.A. è il gestore del servizio acquedotto per il comune di Solofra;
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- gruppo di misura o misuratore del SII è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- interruzioni non programmate, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;

- ISEE è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- 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;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- macro-indicatori sono ricompresi tra gli standard generali di qualità tecnica introdotti con deliberazione 917/2017/R/idr (recante la regolazione della qualità tecnica - RQTI) e - affiancandosi ai prerequisiti e agli standard specifici di qualità tecnica - consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi. A ciascun macro-indicatore sono associati obiettivi distinti in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza di ciascun operatore;
- misura di processo è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;
- misura di utenza è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;

- misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- misuratore non funzionante un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- misure sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- modulo di richiesta di attivazione/disattivazione/modifica dati è il modulo contenente le informazioni necessarie per la domanda di ammissione al bonus sociale idrico;
- MTI-2 è l'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/idr, come integrato dalla deliberazione 918/2017/R/idr, recante "Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato";
- nucleo ISEE è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- numerosità famiglia anagrafica è il numero di componenti la famiglia anagrafica intesa come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, conviventi nella medesima residenza;
- obiettivo di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascun gestore è tenuto a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui il gestore si colloca;

- 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 di superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- parametri da controlli interni sono i contaminanti di natura fisica, chimica, chimico-fisica e microbiologica fissati dal d.lgs. 31/2001 e s.m.i. nell'Allegato I, Parte A, B e C;
- parametri di qualità dell'acqua depurata sono i contaminanti di natura chimica e chimico-fisica (eventualmente anche fisica e microbiologica) fissati dal d.lgs. 152/2006 e s.m.i. nell'Allegato 5, Parte III, Tabelle 1 e 2, 3 o 4;
- 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 idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

- richiesta congiunta di ammissione alla compensazione per disagio economico è la richiesta di ammissione al bonus sociale idrico presentata contemporaneamente a quella per il bonus sociale elettrico e/o gas;
- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- ricostruzione del dato di misura è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr);
- servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro 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;
- SGAtè è il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche di cui all'articolo 33 del TIBEG;
- sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

- stadio di valutazione è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità tecnica, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in tre livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, avanzato, di eccellenza);
- Standard specifici di qualità tecnica del servizio sono gli standard individuati dalla deliberazione 917/2017/R/idr, già definiti dalla normativa vigente e riferiti a profili di continuità del servizio di acquedotto, cui associare indennizzi automatici alle utenze in caso di mancato rispetto dei livelli minimi previsti;
- stima del dato di misura è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- 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 il testo integrato di regolazione della misura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- tipologia di utenza è la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore;
- utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- utente domestico è l'utente finale la cui fornitura è destinata a usi domestici, individuati secondo quanto previsto dalla normativa in vigore;
- 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;
- utente non domestico è l'utente la cui fornitura è destinata a usi diversi da quelli domestici;

- 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;
- validazione delle misure è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo;
- volumi di processo sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di processo, come definita dal TIMSII;
- volumi di utenza sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di utenza, come definita dal TIMSII;
- Water Safety Plan (WSP) è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con le Linee Guida del 2004, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente per garantire la protezione delle risorse idriche e l'assenza di potenziali pericoli per la salute umana nell'acqua destinata al consumo umano.

Per quanto non espressamente disposto dal presente paragrafo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA *ratione temporis* vigente.

2. STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia e con il Testo integrato RQSII approvato dall'ARERA, sono soggette a due tipologie di standard:

- Standard generale: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- Standard specifico: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Gli standard espressi in giorni sono da intendersi lavorativi, salvo diversa specifica, e dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune di Solofra.

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 sono 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 di Solofra si considera festivo.

Ai sensi dell'articolo 71 del Testo Integrato RQSII, 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, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate ai punti precedenti.

Nel comune di Solofra sussiste la gestione separata dei segmenti del Servizio Idrico Integrato (art. 156 D.Lgs. 152/06); in tale caso, come previsto dall'art. 3 del Testo Integrato RQSII (Deliberazione ARERA 655/2015/R/idr) Solofra Servizi spa quale gestore del servizio acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale, fatto salvo quanto previsto dagli artt. 27 ("Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione

separata del SII”) e 34 (“Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII”) dello stesso RQSII.

2.1. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Gli standard illustrati in questo paragrafo riguardano le modalità e la durata delle attività che caratterizzano l’avvio o la cessazione del rapporto contrattuale con l’utente. I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal Gestore, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell’utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all’utente, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

2.1.1. Allacciamento idrico

Modalità

Per richiedere un nuovo allacciamento alla rete idrica, nel caso non si disponga di un contatore già installato, occorre richiedere l’apertura di un sopralluogo tecnico dal quale si stabilirà:

- a) la necessità di emettere un preventivo per i lavori di predisposizione e successivo allaccio;
- b) l’idoneità dell’impianto per procedere alla sottoscrizione del contratto.

Per richiedere un sopralluogo è necessario fornire un valido documento d’identità, il codice fiscale, un recapito telefonico, il modulo “Richiesta di sopralluogo” compilato (disponibile sul sito web della Solofra Servizi alla pagina dedicata), il certificato C.C.I.A.A e Partita IVA (solo per le imprese) e la copia dell’autorizzazione e/o del permesso a costruire (solo per cantieri).

La richiesta dell’apertura di sopralluogo deve essere consegnata agli uffici della Solofra Servizi in Via Aldo Moro, 10 con tutta la documentazione precedentemente indicata.

Dopo l'accettazione della domanda, un incaricato provvederà a fornire all'utente un appuntamento con il tecnico che darà esito al sopralluogo.

In fase di sopralluogo da parte del Gestore, l'utente ha la possibilità di sottoscrivere direttamente il plico contrattuale ovvero di riceverlo al domicilio indicato in fase di richiesta, e successivamente restituirlo debitamente compilato, sottoscritto e bollato agli uffici della Solofra Servizi S.p.A in Via Aldo Moro, 10.

Il preventivo per l'allacciamento alla rete idrica conterrà, oltre alle informazioni di cui al successivo paragrafo 2.2.2., l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento e l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Dopo l'accettazione della domanda, un incaricato provvederà a fornire all'utente un appuntamento con il tecnico che darà esito all'allacciamento presso la sede dell'utente.

Tempistica

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Nello specifico, il tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è:

- 10 giorni lavorativi, quando non risulta necessario effettuare un sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi, in caso di sopralluogo.

Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione 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.

Esso è funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso. In particolare, il tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportino l'esecuzione di lavori semplici (come definiti al par. 1.4 del presente documento) è pari a 15 giorni lavorativi.

2.1.2. Allacciamento fognario

Per le modalità e le tempistiche inerenti alla richiesta di un nuovo allacciamento alla rete fognaria è necessario rivolgersi al gestore del servizio di fognatura per la città di Solofra, ossia Co.Di.So. spa, i cui riferimenti sono riportati al paragrafo 4.2 del presente documento.

In ogni caso gli standard specifici relativi all'allacciamento fognario sono consultabili al paragrafo 2.10 della presente Carta dei servizi.

2.1.3. Attivazione della fornitura

Modalità

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata via e-mail oppure a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

Tempistica

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. Esso sarà al massimo pari a 5 giorni lavorativi.

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.

2.1.4. Riattivazione e subentro nella fornitura

Modalità

La richiesta di riattivazione della fornitura, ovvero quella di subentro possono essere presentate, rispettivamente, dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, ovvero da un nuovo utente finale, secondo le medesime modalità di cui al punto 2.1.3.

Tempistica

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

specifico Il tempo massimo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura è:

- 5 giorni lavorativi, quando non è richiesta una modifica della portata del misuratore;
- 10 giorni lavorativi, in caso di modifica della portata del misuratore.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi il tempo di riattivazione succitato decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

2.1.5. Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Modalità

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il canale telefonico con invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica, via fax, via posta, o a mano 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 si riserva in ogni caso di richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Tempistica

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 dall'utente e la data di riattivazione della fornitura. In tal caso lo standard specifico previsto dal RQSII è, al massimo, pari a 2 giorni lavorativi.

2.1.6. Disattivazione della fornitura

Modalità

Per richiedere la disdetta del servizio idrico sono necessari un documento d'identità, il codice fiscale e il modulo di "Disdetta fornitura" compilato

correttamente (scaricabile dal sito del Gestore).

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Gestore del servizio di Distribuzione attraverso la consegna dei documenti elencati presso gli uffici del Gestore.

A valle dell'accettazione della domanda, un incaricato provvederà a fornire all'utente un appuntamento con il tecnico che darà esito alla richiesta. L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di chiusura rapporto.

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, di cui al successivo paragrafo 2.2.3.

Tempistica

Il tempo di disattivazione della fornitura, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione, sarà al massimo pari a 7 giorni lavorativi.

2.1.7. Voltura

Modalità

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

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore provvederà 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 provvederà 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.

Nel caso in cui il gestore 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, lo stesso gestore non procederà all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

Tempistica

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è un tempo massimo di 5 giorni lavorativi. 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 ex art. 15, comma 5 del RQSII, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) della documentazione di 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) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute in conformità a quanto disposto al paragrafo 2.1.5.

2.1.8. Voltura a titolo gratuito

Modalità

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 al punto precedente 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.

Per la stessa finalità, il gestore:

- 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.

Tempistica

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è un tempo massimo di 5 giorni lavorativi.

2.2. Gestione del rapporto contrattuale

2.2.1. Esecuzione di lavori semplici e complessi

Modalità di richiesta, contenuto e validità del preventivo per i lavori

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

Il preventivo che il Gestore si impegna a fornire presenterà:

- 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 dalla presente Carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

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

Preventivi standard (art. 22)

Solofra Servizi spa ha individuato talune tipologie di prestazioni standard ed i relativi costi; l'elenco di suddette prestazioni è messo a disposizione del richiedente sul sito internet del gestore e presso gli uffici. Tali prestazioni sono disponibili anche nel Regolamento d'utenza. In particolare, le tipologie di prestazione con preventivo standardizzabile sono (tutti gli importi sono comprensivi di IVA):

- a) Nuovi allacciamenti, volture, morosità – uso domestico, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico disalimentabile e non disalimentabile (art. 2, Del. 665/17/R/idr)
 - Voltura contratto di fornitura idrica con concordato di lettura € 33,00;
 - Voltura contratto di fornitura idrica con verifica della lettura ad opera del personale Solofra Servizi € 48,25;
 - Voltura contratto di fornitura idrica con sostituzione del contatore € 91,56;
 - Nuovi allacciamenti con apertura o installazione semplice contatore senza lavori € 91,56;
 - Chiusura della fornitura idrica con apposizione del sigillo € 30,50;
 - Ripristino della fornitura idrica € 30,50.
- b) Nuovi allacciamenti, volture, morosità – uso industriale (art. 2, Del. 665/17/R/idr)
 - Voltura contratto di fornitura idrica con concordato di lettura € 60,50;
 - Voltura contratto di fornitura idrica con verifica della lettura ad opera del personale Solofra Servizi € 75,75;
 - Voltura contratto di fornitura idrica con sostituzione del contatore € 155,66;
 - Nuovi allacciamenti con apertura o installazione semplice contatore senza lavori € 155,66;

- chiusura della fornitura idrica con apposizione del sigillo € 30,50;
 - ripristino della fornitura idrica € 30,50.
- c) Nuovi allacciamenti cantieri
- Nuovi allacciamenti con apertura o installazione semplice contatore senza lavori € 298,66.

Tempistica

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.

Nello specifico, il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è:

- 10 giorni lavorativi, quando non risulta necessario effettuare un sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi, in caso di sopralluogo.

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

Nello specifico, il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici è 10 giorni lavorativi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi è 30 giorni lavorativi, come previsto dal livello standard generale del RQSII.

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. Inoltre, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

2.2.2. Gestione dell'appuntamento concordato per il servizio acquedotto

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06²:

² riscossione della tariffa nel caso di servizi erogati da terzi; nello specifico da CODISO S.p.A. e da COGEL s.r.l.

- Solofra Servizi S.p.A. (in quanto gestore del servizio di acquedotto) è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta il numero telefonico, messo a disposizione dai gestori dei servizi di fognatura e depurazione, attraverso i quali questi ultimi possano essere contattati direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- i gestori dei servizi di fognatura e depurazione sono soggetti alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui al presente paragrafo 2.2.2. e, in caso di mancato rispetto di queste ultime, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore Solofra Servizi spa del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico previsto (cfr. paragrafo 2.10).

Tempistica

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. 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. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è di 7 giorni lavorativi, ovvero 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per la verifica del misuratore.

Sono soggetti al rispetto di tale standard di qualità anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore (vedi par. 2.2.3) e del livello di pressione (par. 2.2.4), mentre ne sono esentati gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento dello standard in oggetto.

Preavviso minimo

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 si impegna a comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le precedenti 24 ore.

Fascia di puntualità

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. Il valore massimo della fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore fisserà l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

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

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

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.

2.2.3. Verifica e sostituzione del misuratore

Tempistica per la verifica del misuratore

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

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al punto 2.2.2.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore addebiterà all'utente finale il costo dell'intervento, pari ad € 70, esplicitandone l'ammontare anche 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.

Tempistica per la 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:

- 10 giorni lavorativi, nel caso in cui non sussista la necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio;
- 30 giorni lavorativi, nel caso contrario.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui al presente paragrafo le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Sostituzione del misuratore e relativa tempistica

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procederà alla sostituzione dello stesso, che sarà effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il gestore procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Il tempo massimo di sostituzione del misuratore è pari a 10 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un

appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui al punto 2.2.2.

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

2.2.4. Verifica del livello di pressione

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

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 il costo dell'intervento, pari ad € 80, esplicitandone l'ammontare anche 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 e lo sportello fisico.

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. Il tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica è pari a 10 giorni lavorativi. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

2.2.5. Pronto intervento per il servizio di acquedotto

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 pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento. Suddetto indicatore è soggetto a standard generale di qualità e, pertanto, deve essere al massimo pari a 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore

nel 90% delle prestazioni. Tale standard di qualità trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

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

- Solofra Servizi S.p.A. quale gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta i numeri telefonici di pronto intervento, messi a disposizione dai gestori dei servizi di fognatura e depurazione, attraverso i quali questi ultimi possano essere contattati direttamente dall'utente finale;
- i gestori dei servizi di fognatura e depurazione sono tenuti al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui al presente paragrafo 2.2.5, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui agli artt. 61 e 62 del RQSII (Deliberazione ARERA 655/2015/R7Idr); per i servizi di fognatura e depurazione lo standard di qualità inerente al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
 - guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
 - avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
- i gestori dei servizi di fognatura e depurazione dovranno procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale (vedi paragrafo 2.10) tramite Solofra Servizi S.p.A., in quanto gestore del servizio di acquedotto.

2.3. Misure, fatturazione e pagamenti

2.3.1. Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il gestore del servizio acquedotto è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

³ riscossione della tariffa nel caso di servizi erogati da terzi; nello specifico da CODISO S.p.A. e da COGEL s.r.l.

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

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

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

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

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

Il gestore è tenuto a effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;

- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

L'ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), di cui alla lettera i. non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui al comma 7.2 del TIMSII.

Gli obblighi di "ripasso", definiti alla lettera i., si intendono assolti, nei seguenti casi:

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

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a:

- dare informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente; tale informazione preliminare si applica agli utenti dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile; laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, si ammette la comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti da quelle indicate, anche mediante affissione di avvisi.
- dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento

del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Gli obblighi relativi ai tentativi minimi di lettura e ulteriore tentativo di raccolta della misura per misuratori non accessibili o parzialmente accessibili si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali che soddisfino i requisiti sui tempi minimi dei tentativi consecutivi di raccolta della misura.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui sopra, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui sopra è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti C_a (vedi il paragrafo *1.4 Definizioni*).

Si precisa che, in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente C_a , i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

2.3.2. Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il gestore mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza mediante: telefonata, modulo di autolettura cartaceo, apposita app, disponibile per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il gestore fornisce riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente punto 2.3.1.

2.3.3. Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autolettore, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato C_s come segue:

$$C_s = \frac{C_a}{365} * N_s$$

dove:

- C_a è il consumo medio annuo come definito al paragrafo 1.4 valido per l'anno corrente;
- N_s rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato C_s a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile.

2.3.4. Archiviazione e messa a disposizione dei dati di misura di utenza

Il gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.

Il gestore garantisce all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui al capitolo 2.6.

Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

2.3.5. Modalità di addebito e fatturazione

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

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione (come prevista all'Articolo 38 dell'RQSII, Deliberazione ARERA 655/2015/R/idr), è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca (come definito nel paragrafo 1.4).

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore rispetterà il seguente ordine di priorità:

- a. dati di lettura, intesa come la rilevazione effettiva da parte del gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
 - b. in assenza di dati di cui alla precedente lettera a., dati di autolettura;
 - c. in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a. e b., dati di consumo stimati.
- 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.

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

2.3.6. Tempistica per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Il tempo massimo per l'emissione della fattura è di 45 giorni solari.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo punto 2.3.8. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

2.3.7. Periodicità della fattura

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. 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b. 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;

- c. 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3.000 mc;
- d. 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

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

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

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

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi definiti nello specifico standard di qualità.

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura, in coerenza con la periodicità di fatturazione di cui sopra. Tale coerenza non è applicabile con riferimento:

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

2.3.8. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvederà ad emettere la fattura di chiusura secondo la tempistica indicata al punto 2.3.7. Con la fattura di chiusura il gestore provvederà a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

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

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

2.3.9. Termini e modalità di pagamento

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 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.

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

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

2.3.10. Rateizzazione dei pagamenti

Il gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, in conformità a quanto definito al punto 2.3.7.

Sempre in tal caso, l'utente finale ha 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:

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

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia indicata ad inizio paragrafo 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 sono indicate la data di emissione e quella di scadenza della bolletta stessa.

2.3.11. Rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente punto 2.3.10., e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Suddetto tempo può essere al massimo pari a 60 giorni lavorativi.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è accrediterà 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 60 giorni lavorativi, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard dei 60 giorni lavorativi, 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.

2.4. Trasparenza dei documenti di fatturazione

2.4.1. Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura

Il gestore del servizio acquedotto adotta nei confronti degli utenti finali una bolletta conforme alle disposizioni previste dalla Direttiva 586/2012.

Su richiesta dell'utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni relative:

- a) al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b) all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
- c) ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale);
- d) alla tipologia di utenza;
- e) alla tipologia di tariffa applicata;
- f) alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.

La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

2.4.2. Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi

La bolletta evidenzia:

- a) il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- b) l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
- c) se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- d) le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- e) i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- f) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- g) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.

Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:

- a) il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- b) i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

In ogni bolletta devono essere comunicati all'utente finale i seguenti dati relativi alla misura di utenza:

1. il numero minimo di tentativi di raccolta annui di cui al paragrafo 2.3.1 del presente documento;
2. il coefficiente C_a (vedi il paragrafo 1.4 *Definizioni*) valido per l'anno corrente, definito come "Consumo medio annuo", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce;
3. nel caso in cui sia già stato determinato, il coefficiente C_a valido per l'anno successivo, definito come "Consumo medio annuo", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce.

L'unità di misura con cui vengono contabilizzati i consumi di acqua è il metro cubo (mc).

2.4.3. Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità e al deposito cauzionale

La bolletta riporta inoltre:

- a) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente finale;
- b) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
- c) il tasso di interesse di mora che il gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.

La bolletta informa l'utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente finale in conformità alla normativa vigente.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità e vengono fornite indicazioni all'utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta (vedi anche paragrafo 2.3.10).

La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente finale.

2.4.4. Servizio guasti, reclami, informazioni generali e indicazione comparativa dei consumi

La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti.

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, che consenta all'utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

2.4.5. Quadro di sintesi

La bolletta riporta, in prima pagina, un Quadro di sintesi conforme nel linguaggio e nelle informazioni al fac-simile di cui all'Allegato 2 della Delibera 586/2012/R/Idr.

Il gestore del servizio acquedotto utilizza un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche liberamente determinate.

Il Quadro sintetico riporta:

- a. le informazioni relative all'utente finale e alla fornitura;
- b. le informazioni relative a periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- c. le informazioni in merito a servizio guasti, informazioni e reclami;
- d. il totale dovuto per la quota fissa;
- e. il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
- f. il totale dovuto per il servizio di fognatura;
- g. il totale dovuto per il servizio di depurazione;
- h. il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
- i. la componente tariffaria b_s e l'eventuale componente tariffaria b_l a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto;
- j. in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
- k. gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
- l. l'IVA;

m. l'importo totale della bolletta;

n. lo stato di pagamento delle precedenti bollette.

Nel Quadro di sintesi viene indicato se l'utente finale:

a) è servito da un impianto di depurazione attivo;

b) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale sia in corso attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009;

c) non è servito perché l'impianto di depurazione risulta temporaneamente inattivo o è stato temporaneamente inattivo;

d) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale non è in corso alcuna attività di progettazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009.

2.4.6. Informazioni su qualità e condizioni contrattuali, sulla composizione dell'acqua distribuita e sul Glossario dei termini

Il gestore del servizio acquedotto indica in bolletta le modalità con cui l'utente finale può ottenere le informazioni relative:

a) ai livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;

b) alla composizione analitica dell'acqua distribuita;

c) alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;

d) alle procedure di reclamo.

Il gestore del servizio acquedotto rende disponibili tali informazioni, in modo che siano accessibili a tutti i clienti finali nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage e presso i propri uffici.

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

Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Le informazioni riguardano almeno i parametri di cui all'Allegato 3 della Direttiva 586/2012 (aggiornati almeno con cadenza semestrale), con l'indicazione:

a) dei componenti caratteristici espressi in ioni;

b) del periodo di riferimento delle analisi effettuate;

c) dell'unità di misura utilizzata;

d) dei valori medi di parametro rilevati;

e) dei valori di riferimento fissati dalla legge.

Il gestore del servizio acquedotto adotta, per la redazione dei documenti di fatturazione, nonché per le comunicazioni agli utenti finali, i termini contenuti nel Glossario in appendice alla presente Carta del Servizio. Il gestore del servizio acquedotto rende disponibile suddetto Glossario, in modo che sia accessibile a tutti i clienti finali nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage e presso i propri uffici.

2.5. Deposito cauzionale

2.5.1. Condizioni per il deposito cauzionale

Il gestore del servizio acquedotto può richiedere all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il versamento di un deposito cauzionale, nei limiti di quanto disposto dal relativo provvedimento dell'ARERA.

Il deposito cauzionale è riconosciuto nei limiti di quanto stabilito dall'ARERA, in sede di regolazione della qualità del servizio. Il gestore non può richiedere all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

Altre forme di garanzia, diverse dal deposito cauzionale, sono ammesse nei limiti di quanto disposto dal provvedimento 86/2013/R/ldr.

Il gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal gestore. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

2.5.2. Ammontare del deposito cauzionale

Il deposito cauzionale applicato dal gestore è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico.

Il deposito cauzionale massimo applicato dal gestore può essere alternativamente determinato:

a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;

b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza.

Il deposito cauzionale massimo per le utenze condominiali, applicato da ciascun gestore, è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali, determinati secondo le modalità illustrate nel presente paragrafo, riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

2.5.3. Versamento e restituzione del deposito cauzionale

Il gestore applica al momento dell'attivazione dell'utenza un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato come illustrato nel paragrafo 2.5.2.

La differenza tra l'ammontare del deposito cauzionale determinato con la modalità di cui al punto 2.5.2 e la quota dell'ammontare del deposito cauzionale applicato al momento dell'attivazione dell'utenza è rateizzata in due bollette, a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.

Qualora si modifichino le condizioni di cui ai paragrafi 2.5.1 e 2.5.2 il gestore ricalcola il deposito cauzionale e:

- a) restituisce l'eventuale differenza a favore dell'utente finale nella prima bolletta utile;
- b) addebita l'eventuale differenza dovuta dall'utente finale rateizzandola in almeno due bollette.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il gestore non può richiedere all'utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

2.5.4. Forme di garanzia alternative al deposito cauzionale

Per gli utenti finali non domestici con consumi superiori a 500 mc/anno, il gestore può prevedere forme di garanzia che l'utente può scegliere in

alternativa al deposito cauzionale, purché disciplinate dal Regolamento di utenza e approvate dall'Ente di Governo d'Ambito.

2.5.5. Delimitazione fasce di consumo

Tutti i limiti di consumo di cui al provvedimento 86/2013/R/Idr sono calcolate assumendo come riferimento il consumo storico dell'utente finale.

Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il gestore ritiene possano essere attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

L'utente finale è considerato appartenere alla fascia di consumo storico, fissata secondo quanto stabilito ai punti precedenti, anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia varino, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

2.6. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

2.6.1. Richieste scritte di informazioni

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

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal RQSII.

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. Tale indicatore è soggetto a standard specifico, in particolare il tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni lavorativi.

2.6.2. Reclami scritti e reclami scritti multipli

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. Tale indicatore è soggetto a standard specifico, in particolare il tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di è pari a 30 giorni lavorativi. Ai fini del rispetto dello standard specifico descritto, 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 riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al capoverso 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).

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui alle precedenti lettere a), b), c) e d).

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico in merito al tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, ed all'indennizzo automatico di cui al successivo paragrafo 2.10. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico sul tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi

identificativi di cui di cui alle precedenti lettere a), b), c) e d), trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al successivo paragrafo 2.10.

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

- e) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico in merito al tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, ed all'indennizzo automatico di cui al successivo paragrafo 2.10;
- f) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione al sindaco del Comune interessato, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico in merito al tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti.

Nel caso del comune di Solofra trova applicazione l'art. 156 del d.lgs. 152/06; a tal riguardo in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- si applica quanto disposto al successivo paragrafo 2.9;
- qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o al gestore del

servizio di depurazione, ricorrano le soglie di cui alla precedente lettera f), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o al gestore del servizio di depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o il gestore del servizio di depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui alla medesima lettera f).

2.6.3. Richieste scritte di rettifiche 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.

Tale indicatore è soggetto a standard specifico, in particolare il tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifiche di fatturazione è pari a 60 giorni lavorativi.

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

Il gestore formula 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 indica 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 saranno riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b):

- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

e) 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;

f) l'elenco della documentazione allegata.

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

- g) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- h) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente paragrafo 2.3.5;
- i) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- l) 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;
- m) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- n) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

2.7. Gestione degli sportelli

2.7.1. Gli uffici

Gli uffici della Solofra Servizi spa sono ubicati a Solofra, in via Aldo Moro 10.

Il gestore del servizio acquedotto garantisce agli utenti la presenza di uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il gestore garantisce l'orario di apertura degli sportelli illustrato nella tabella a seguire.

Tabella 1: Orari di apertura degli uffici

GIORNO	APERTURA	CHIUSURA	APERTURA	CHIUSURA
LUNEDÌ	8:30	13:30	15	17.30
MARTEDÌ	8:30	13:30	15	17.30
MERCOLEDÌ	8:30	13:30	15	17.30
GIOVEDÌ	8:30	13:30	15	17.30
VENERDÌ	9:00	13:00	15	17.30

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale descritti nella tabella 4.

2.7.2. Lo sportello online

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale, tra le altre informazioni, 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 per contattare il gestore.

2.8. I servizi telefonici

Il Gestore fornisce il servizio informazioni telefonico e via fax dal quale è possibile ottenere:

- informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita.

Tel.: 0825.582081

Fax: 0825 582089

L'accesso ai servizi, incluso il servizio informazioni è garantito per via telefonica al numero 0825.582081, negli orari illustrati nella tabella successiva.

Tabella 2: Orari del servizio telefonico

Giorno	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
LUNEDÌ	8:30	13:30	15	18
MARTEDÌ	8:30	13:30	15	18
MERCOLEDÌ	8:30	13:30	15	18
GIOVEDÌ	8:30	13:30	15	18
VENERDÌ	9:00	13:00	15	18
SABATO	8:30	12:30	-	-

Per le segnalazioni dei guasti e per il pronto intervento, il Gestore mette a disposizione i numeri:

0825.581438

329.9065503

329.9065504

I tecnici di cui ai numeri mobili possono essere contattati anche gratuitamente su Whatsapp al numero aziendale

327.6909288

I servizi telefonici sono soggetti a quattro standard di tipo generale come illustrato nella tabella 4.

2.9. La gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06⁴, il gestore del servizio di acquedotto:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e depurazione ai gestori del servizio;
- b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dai gestori del servizio di fognatura e depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

⁴ Riscossione della tariffa nel caso di servizi erogati da terzi; nello specifico da CODISO S.p.A. e da COGEI s.r.l.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale ai gestori dei servizi di fognatura e depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, ai gestori dei servizi di fognatura e depurazione della medesima richiesta. Tale parametro è soggetto a standard specifico ed in particolare il tempo massimo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale ai gestori dei servizi di fognatura e depurazione è pari a 5 giorni lavorativi.

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dai gestori dei servizi di fognatura e depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione dei gestori dei servizi di fognatura e depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto. Tale parametro è soggetto a standard specifico ed in particolare il tempo massimo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dai gestori dei servizi di fognatura e depurazione è pari a 5 giorni lavorativi.

Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi indicati è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 2.10.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo gestore.

Nel caso in cui i gestori dei servizi di fognatura e depurazione non rispettino gli standard specifici illustrati nel presente paragrafo per la prestazione di propria competenza, questi provvedono ad erogare l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 2.10 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dai gestori dei servizi di fognatura e depurazione nei tempi indicati dagli standard specifici, invia all'utente finale una risposta preliminare

contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare ai gestori dei servizi di fognatura e depurazione l'avvenuta variazione con le modalità illustrate nel presente paragrafo. In merito alla tempistica, il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione ai gestori dei servizi di fognatura e depurazione. Tale indicatore è soggetto a standard generale, come illustrato nella tabella 4.

2.10. Livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato

Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII sono definiti nella Tabella 3 a seguire, ai sensi dell'art. 67 del Testo Integrato RQSII.

Tabella 3: Standard specifici di qualità contrattuale

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5 RQSII	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6 RQSII	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8 RQSII	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9 RQSII	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10 RQSII	5 giorni lavorativi

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11 RQSII	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12 RQSII	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14 RQSII	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17 RQSII	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19 RQSII	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23 RQSII	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26 RQSII	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29 RQSII	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32 RQSII	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36 RQSII	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38 RQSII	Cfr. comma 38.1 del RQSII

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46 RQSII	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47 RQSII	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43 RQSII	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64 RQSII	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65 RQSII	5 giorni lavorativi

Gli standard generali di qualità contrattuale del SII sono definiti nella Tabella 4 a seguire, ai sensi dell'art. 68 del Testo Integrato RQSII.

Tabella 4: Standard generali di qualità contrattuale

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella tabella 3, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico 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.

Ai sensi dell'articolo 71 del Testo Integrato RQSII, le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- d) 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;
- e) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- f) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate ai punti precedenti.

Il gestore del servizio acquedotto, oltre che nei casi d) ed e) succitati, non è inoltre tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- g) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- h) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime dettagliate nei precedenti paragrafi

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

Il gestore del servizio acquedotto è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata

all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico come disciplinato dall'art. 74.2 del Testo Integrato RQSII (Deliberazione ARERA 655/2015/R/idr).

2.11. Standard specifici di qualità tecnica

La regolazione della qualità tecnica si applica dal 1° gennaio 2018 e si fonda su indicatori tra i quali, di interesse ai fini del presente documento, risultano gli standard specifici, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi.

Al fine di definire gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nell'allegato A alla delibera 917/2017/R/idr (RQTI) si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata";
- indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile";
- indicatore S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura".

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il

momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti nella Tabella 5 che segue.

Tabella 5: Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

ID	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S3	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

A seguire sono definite le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto di standard specifici di qualità tecnica; per quanto non espressamente disposto si applicano le disposizioni di cui al Titolo X dell'Allegato A alla delibera 655/2015/R/idr (RQSII).

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di cui al presente paragrafo, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente Titolo, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 del RQSII.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza

della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/idr. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/idr.

3. BONUS SOCIALE IDRICO

Ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 è istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale.

Il bonus sociale idrico è riconosciuto, con le modalità di seguito disciplinate, in relazione alle utenze dirette e alle utenze indirette per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo rinnovo.

3.1. Condizioni per l'ammissione al bonus sociale idrico

Sono ammessi al bonus sociale idrico gli utenti diretti e indiretti che ricadono nella condizione di disagio economico sociale come definita al paragrafo 1.4. Per gli utenti diretti, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che il contratto di fornitura idrica per il quale si richiede l'agevolazione sia intestato ad uno dei componenti il nucleo ISEE e sia garantita la coincidenza:

- i. della residenza anagrafica dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con l'indirizzo di fornitura del medesimo contratto;
- ii. del nominativo e del codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con il nominativo di un componente il nucleo ISEE di cui al paragrafo 1.4.

Per gli utenti indiretti, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che sia garantita la coincidenza tra la residenza anagrafica di un componente il nucleo ISEE e l'indirizzo della fornitura condominiale di cui il medesimo nucleo usufruisce, ovvero a condizione che l'indirizzo di residenza anagrafica del richiedente sia riconducibile all'indirizzo di fornitura dell'utenza condominiale.

Il nucleo ISEE come definito al paragrafo 1.4, in condizioni di disagio economico sociale, ha diritto al bonus sociale idrico con riferimento ad un solo contratto di fornitura.

Gli utenti diretti ed indiretti titolari di Carta Acquisti o di Carta Rel sono automaticamente ammessi al bonus sociale idrico. Le procedure di ammissione automatica saranno definite successivamente all'emanazione del decreto interministeriale previsto dall'articolo 9, comma 11 del decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 147.

3.2. Modalità di richiesta del bonus sociale idrico

Ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, l'utente diretto o indiretto interessato deve presentare apposita richiesta presso il proprio Comune di

residenza (o altro organismo istituzionale individuato dal Comune), fornendo le informazioni e le certificazioni previste nella Tabella 6.

Tabella 6: Elementi informativi da presentare all'atto della domanda di bonus sociale idrico

		UTENTE DIRETTO	UTENTE INDIRETTO
1	Nome – Cognome	X	X
2	Codice fiscale	X	X
3	Indirizzo di residenza	X	X
4	Numerosità famiglia anagrafica	X	X
5	Eventuale attestazione famiglia numerosa*	X	X
6	Almeno un recapito (telefono o indirizzo di posta elettronica)	X	X
7	Numero identificativo ISEE	X	X
8	Valore indicatore ISEE	X	X
9	Data rilascio ISEE	X	X
10	Codice fiscale dei componenti il nucleo ISEE	X	X
11	Nominativo gestore idrico	X	X***
12	Codice fornitura	X	X***
13	Intestatario del contratto di fornitura idrica se diverso dal richiedente	X	
14	Indirizzo utenza condominiale se diverso dall'indirizzo di residenza**	X	X
15	Codice IBAN facoltativo		X
*di cui al paragrafo 1.4 del presente documento **qui si prefigura il caso in cui il condominio possa avere più indirizzi ***facoltativo			

La richiesta di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica deve essere presentata congiuntamente alle richieste per l'ottenimento del bonus sociale elettrico e/o gas. Ai fini di tale richiesta l'utente interessato è tenuto ad utilizzare l'apposita modulistica messa a disposizione sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it), e congiuntamente sul sito internet del gestore (<https://www.solofraservizi.it/>), sul sito internet dell'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e sul sito internet di SGAte (www.sgate.anci.it). Suddetta modulistica è disponibile anche presso gli uffici della Solofra Servizi.

Successivamente alla richiesta di ammissione di cui sopra e alle verifiche effettuate dal Comune, l'utente interessato riceverà dal proprio Comune, attraverso SGAtè, la comunicazione di ammissione o di non ammissione al bonus sociale idrico congiuntamente a quella relativa all'ammissione o non ammissione al bonus sociale elettrico e/o gas.

Il gestore ricevuta la comunicazione di ammissione ed effettuate le verifiche di competenza di cui all'Articolo 13 del TIBSI (allegato alla delibera 897/2017/R/idr dell'ARERA), provvede ad erogare il bonus sociale idrico:

- per gli utenti diretti nella prima fattura utile;
- per gli utenti indiretti entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione delle suddette verifiche.

3.3. Modalità di rinnovo e variazione

La richiesta di rinnovo per ulteriori 12 (dodici) mesi del bonus sociale idrico deve essere presentata con le modalità di cui al paragrafo 3.2, secondo quanto stabilito dall'Articolo 5 del TIBEG.

In caso di cessazione della fornitura idrica prima del termine del periodo di agevolazione di cui al paragrafo 3.1, il gestore provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, di cui al paragrafo 2.3.8 del presente documento, la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione.

Né l'utente diretto interessato, né alcun componente del nucleo ISEE ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo. In deroga a ciò, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza con l'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSÌ (allegato alla delibera 665/2017/R/idr dell'ARERA) qualora durante il periodo di agevolazione, l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni come previsto dall'articolo 3, comma 6, dello stesso TICSÌ; ai fini dell'adeguamento del bonus sociale idrico tale certificazione deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporti una modifica della condizione di disagio economico e sociale.

L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

3.4. Erogazione e quantificazione del bonus sociale idrico

Il bonus sociale idrico è riconosciuto dal gestore:

- a) agli utenti diretti, in bolletta con la cadenza di fatturazione prevista dall'art. 38 del RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, bs , espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto;
- b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, riconosciuto mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con il recapito di un assegno circolare non trasferibile o con altra modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.

Le modalità di determinazione del bonus sociale idrico per gli utenti diretti e indiretti sono fissate dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 3, comma 2, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016.

In caso di morosità pregressa, purchè siano trascorsi i tempi di cui all'articolo 46 e/o 47 del RQSII, per gli utenti diretti, la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata può essere trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora.

4. INFORMAZIONI SPECIFICHE PER L'UTENTE

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

- il documento "Regolamento e condizioni generali di fornitura" sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito web;
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, segnala, illustra e consiglia i cittadini in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi aziendali, ecc.;

- attraverso il proprio sito internet;
- attraverso adeguati strumenti di comunicazione di massa comunica modalità di interruzione o sospensione dell'erogazione, modifiche delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione è ritenuta opportuna e necessaria.

4.1. Contatti e link utili del gestore del servizio acquedotto

SOLOFRA SERVIZI SPA

- P.iva e codice fiscale: 02177670649
- REA: AV140686
- CAPITALE SOCIALE: EURO 154.800,00 i.v.
- PEC: info@pec.solofraservizi.it
- Sede: Via Aldo Moro,10 - 83029 Solofra (AV)
- Tel.: 0825.581438 - Fax: 0825.582089
- e-mail: info@solofraservizi.it
- web: <http://www.solofraservizi.it/>
- EMERGENZA IDRICA: 0825.582081

4.2. Contatti e link utili del gestore del servizio fognatura

CODISO SPA

- PEC: codisospa@pec.it
- Sede: Via Aldo Moro, 10 - 83029 Solofra (AV)
- Tel.: 0825.535339 - Fax: 0825.535341
- e-mail: info@codiso.it
- web: www.codiso.it

4.3. Contatti e link utili del gestore del servizio depurazione

COGEI SRL

- PEC: cogei@pec.cogei.net
- Sede uffici: Via Antiniana 2/G2 – 80078 Pozzuoli – Napoli

- Tel.: 081.230.37.82 - 081.230.34.88
- e-mail: cogei@cogei.net
- web: <http://www.cogei.net/>

4.4. Consigli utili al consumatore

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile, quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150- 180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, contattarci immediatamente;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

4.5. Conciliazione

Al fine garantire la tutela degli utenti, il Gestore si avvale della procedura di conciliazione online messa a disposizione dall'ARERA a partire dal 1° luglio 2018.

Il servizio di Conciliazione è uno strumento di tutela stragiudiziale ad accesso gratuito per il cliente/utente finale e per l'operatore/gestore.

Il Servizio Conciliazione può essere attivato, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti/utenti finali previa presentazione del reclamo al proprio operatore/gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente) dallo stesso ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo.

La durata media della procedura ADR è di 45 giorni (dalla data di presentazione della domanda completa).

Il servizio di Conciliazione può essere attivato in merito alle seguenti problematiche:

- allacciamenti e lavori (tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi);
- contratti (vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro);
- fatturazione (correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autoletture e periodicità di fatturazione, fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, modalità di rateizzazione dei pagamenti);
- misura (funzionamento e sostituzione del misuratore, mancata effettuazione delle letture, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore);
- sospensione della fornitura per morosità (riattivazione della fornitura disattivata per morosità, procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura);
- altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio (funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato);
- qualità tecnica (interruzioni - programmate e non programmate – del servizio, allagamenti e/o sversamenti da fognatura);
- danni (richiesta di risarcimento danni, documentati o documentabili, a causa del disservizio contestato);
- altro (fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo Descrizione dei fatti).

Viceversa, sono escluse dai meccanismi conciliativi le seguenti tematiche:

- caratteristiche chimiche e microbiologiche della risorsa idrica fornita;
- profili tributari o fiscali;
- bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
- problematiche per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;

- problematiche promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005 - azioni inibitorie e class action);
- criticità presentate in qualità o per conto di utente finale indiretto (ossia il destinatario finale del servizio erogato all'utenza condominiale).

Ai sensi della normativa attualmente vigente, per il settore Idrico il tentativo di conciliazione è volontario, resta pertanto nelle facoltà dell'utente la possibilità di rivolgersi alla Giustizia Ordinaria.

Ulteriori informazioni in merito al servizio di Conciliazione sono disponibili al link dell'ARERA:

<http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen> .

5. APPENDICE

5.1. Glossario

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

VOCI DI GLOSSARIO	
Acquedotto	Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica, per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo
Fognatura	Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio, se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.
Depurazione	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio, se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc
Quota fissa	È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

Addebiti/accrediti diversi	Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
Oneri di perequazione	Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
Bonus acqua	È uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).
Metro cubo (mc)	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
Autolettura	È il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione
Consumi rilevati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
Consumi fatturati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

Consumi stimati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
Minimo contrattuale impegnato	È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.
Tipologia di utenza: usi domestici (+ specificazione: ad es. residente/non residente)	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
Utenza condominiale	Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.
Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc)	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
Deposito cauzionale	È una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
Morosità	È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
Carta dei Servizi	È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

5.2. Modulo di reclamo



MODULO DI RECLAMO

Reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, dal contratto di fornitura, dalla Regolamento di Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.

TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO

CODICE UTENZA _____

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____

(____) il _____ residente a _____

(____) in Via/Piazza _____ n. ____ cap _____

Codice fiscale _____ Tel. _____

Cell. _____ Email _____ Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta: _____

in qualità di:

- Intestatario Utenza
- Amministratore del Condominio di Via _____
- Rappresentante Legale della Società _____
- Altro _____

avanza formale istanza di reclamo relativamente al servizio di:

- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione

e, in particolare, sottopone un reclamo commerciale relativo a:

- Gestione del credito (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso)



- Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura) (Mancata lettura - Mancata Depenalizzazione (perdite occulte) - Mancato/ritardato Recapito bollette - Tariffe/Canoni/Cauzioni)
- Prestazioni (Mancate risposte a reclami e/o richieste rettifica fatture - Ritardi in appuntamenti concordati - Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (telefono; sportelli) - Comportamento del personale)

oppure

sottopone un reclamo tecnico relativo a:

- Qualità del servizio (Interruzione idrica - Qualità dell'acqua - Disservizio su fognature e/o depurazione)
- Prestazioni (Eccessiva/scarsa pressione nell'erogazione - Lavori non eseguiti a regola d'arte)
- Altro _____

Descrizione (inserire una dettagliata descrizione del motivo del reclamo):

Matricola misuratore _____ Autolettura _____ Data _____

La consegna del modulo e dei suoi allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti modalità:

- Presso gli uffici al pubblico in Via Aldo Moro, 10, 83029, Solofra
- Tramite posta all'indirizzo Via Aldo Moro, 10, 83029, Solofra



- Tramite e-mail alla casella di posta elettronica info@solofraservizi.it
- Tramite PEC all'indirizzo info@pec.solofraservizi.it
- Tramite fax al numero [0825.582089](tel:0825.582089)

Preso atto che

in caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore può essere presentata istanza di verifica come previsto dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento d'utenza.

Gli apparecchi di misura sono considerati ben funzionanti entro un limite di tolleranza di +/- 5%.

La richiesta di verifica del misuratore non solleva l'utente dal pagamento dell'eventuale bolletta che sarà, se necessario, ricalcolata e rimborsata a seguito dell'esito della verifica; nel caso di ritardato pagamento saranno quindi applicati gli interessi di mora secondo quanto previsto nel Regolamento di utenza del S.I.I.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, i costi sostenuti dal Gestore, quantificati in € 70 iva compresa, saranno a carico dell'utente ed addebitati nella prima bolletta utile.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore addebiterà all'utente finale il costo dell'intervento, pari a € 80 iva compresa, nella prima bolletta utile.

Si allegano i seguenti documenti:

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento europeo 679/2016 – GDPR: I dati sopra riportati saranno utilizzati ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dal Gestore, dai suoi incaricati, da soggetti esterni per finalità gestionali, connesse o strumentali all'attività istituzionale della stessa che è quella di somministrare i servizi di fognatura e depurazione.

Data _____ Firma del richiedente _____