Carta del Servizio Idrico Integrato

Principi fondamentali, standard di qualità e diritti di informazione al servizio

ACA S.p.A. in House Providing

ACA S.p.A. IN HOUSE PROVIDING

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

aggiornata ai sensi deliberazione ARERA 637/2023/R/IDR

Revisione n. 0 del 16/09/2019
Revisione n. 1 del 30/09/2022
Revisione n. 2 del 11/04/2025

SOMMARIO **1**

Premessa 6

Ambito di Applicazione e Validità Temporale 7

1.GESTORE DEL SERVIZIO **8**

1.1 Informazioni Generali - Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso 8

1.2 Riconoscibilità del Gestore 10

2.PRINCIPI GENERALI **10**

2.1 Eguaglianza 10

2.2 Imparzialità 11

2.3 Partecipazione 11

2.4 Efficacia ed efficienza 11

2.5 Cortesia 12

2.6 Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure 12

2.7 Continuità del Servizio idrico integrato 12

2.8 Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato 12

2.10 Riservatezza (Privacy) 13

3.STANDARD DEL SERVIZIO **13**

3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio) 13

3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto 15

3.3. Casi di indennizzo automatico 15

3.4. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 16

3.5. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico 16

4.ACCESSO AL SERVIZIO 17

4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti 17

4.2. Diffusione e orario degli sportelli 18

4.3. Tempo di attesa agli sportelli 18

4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online 18

4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico 19

4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico 19

4.7. Accessibilità al servizio telefonico 19

4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico 20

4.9. Livello del servizio telefonico 20

4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici 20

4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento 20

4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento 21

4.13. Appuntamenti Concordati 21

4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato 21

4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 22

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

4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali 23

5.ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 23

5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione 23

5.2. Tempo di esecuzione dei lavori 24

5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari 24

6.ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 26

6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto 27

6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto 27

6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura 28

6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura 28

7.EROGAZIONE DEL SERVIZIO **30**

7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione 30

7.1.1. Fatturazione 30

7.1.2. Rateizzazione 34

7.1.3. Rettifiche Fatturazione 34

7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali 35

7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati 37

7.4. Verifiche Livello di Pressione 39

7.5. Interessi di Mora 40

7.6. Deposito Cauzionale 40

7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico 41

8.MOROSITA' **43**

8.1. Definizione dello Stato di Morosità **43**

8.2. Sollecito bonario di pagamento 44

8.3. Costituzione in mora dell'Utente 44

8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora 46

8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento 47

8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale moroso 47

8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'Utente finale non disalimentabile 50

8.8. Modalità di sospensione del servizio 51

8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica 53

9.ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA **54**

9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco 54

10.CONTINUITA' DEL SERVIZIO **54**

10.1. Aspetti Generali 54

10.2. Pronto Intervento 55

10.2.1. Servizio di acquedotto 55

10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati

10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio 56

10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica 57

10.3.3. Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso 57

10.4. Durata massima della singola sospensione programmata 57

10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica 57

10.6. Indennizzi automatici sulla continuità del servizio 58

11.INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE 59

11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione 59

11.2. Informazione Sistematica del Gestore 60

12.VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE 61

12.1. Informazioni all'Utente finale 61

13.RECLAMI E CONTROVERSIE 62

13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti 62

13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'Utente finale 63

13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 63

13.4. Reclami scritti multipli 64

13.5. Modalità di Ricorso 65

14.INDENNIZZI 65

14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII 65

14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII 67

14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni 68

15.INDICATORI E MODALITA' PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITA' CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 D.LGS. 152/06 69

16.APPENDICI 69

16.1. Glossario 69

16.2. Indirizzi Utili 74

16.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali 74

16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato 75
16.5. Modulistica 75
16.6. Modalità di Auto-lettura del Contatore 75
CONTATORI A LANCETTE 75
CONTATORI A LETTURA DIRETTA 76
16.7. Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica 77

Premessa

La Carta del Servizio Idrico Integrato di A.C.A. S.p.A. in house providing (d'ora in avanti ACA S.p.A.), per il servizio erogato nei Comuni di competenza, è stata adottata in conformità alla normativa in vigore. In essa sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore. Si specifica che:

a. Il Sistema Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme delle seguenti attività: captazione, adduzione, distribuzione di acqua potabile, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura.
b. Gli obiettivi del SII consistono in:
   - Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
   - Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
   - Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
   - Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
   - Contenimento dei costi;
   - Miglioramento del servizio reso, in chiave sociale e ambientale;
   - Risparmio idrico;
   - Miglioramento della qualità dell'acqua;
   - Primazia dei consumi umani sugli altri usi;
   - Rispetto dell'ambiente.
c. Gli attori del Sistema Idrico Integrato sono: ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ERSI (Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato), Società Erogatrice - ACA S.p.A, l'Utente Finale.
d. L'Utente finale usufruisce del SII attraverso il contratto sottoscritto con il Gestore
e. Le indicazioni contenute nella presente Carta del SII sostituiscono ogni altra precedente informazione attinente agli argomenti in essa trattati.
f. Le principali norme e delibere dell'Autorità di riferimento sono:
   - Delibera Arera 655/2015/R/IDR
   - Delibera Arera 217/2016/R/IDR
   - Delibera Arera 917/2017/R/IDR
   - Delibera Arera 665/2017/R/IDR (TICSI)
   - Delibera Arera 586/2012/R/IDR
   - Delibera Arera 311/2019/R/IDR
   - Delibera Arera 86/2013/R/IDR
   - Delibera Arera 664/2015/R/IDR e successive integrazioni
   - Delibera Arera 218/2016/R/IDR
   - Delibera Arera 897/2017/R/IDR
   - Delibera Arera 221/2021/R/IDR
   - Delibera Arera 547/2019/R/IDR
   - Delibera Arera 186/2020/R/IDR
   - Delibera Arera 63/2021/R/COM
   - Delibera Arera 609/2021/R/IDR
   - Delibera Arera 610/2021/R/IDR
   - Delibera Arera106/2022/R/COM
   - Legge n. 36 del 1994

- Dir. P.C.M. del 27 gennaio 1994
- Legge n. 241 del 1990

- D.P.C.M. del 29 aprile 1999
- Art. 11 c. 2 del D.Lgs. n. 286 del 1999
- Art. 2 D. Lgs n. 206 del 2005
- Legge n. 244 del 2007
- D. Lgs n. 31 del 2 febbraio 2001
- D. Lgs n. 198 del 2009
- Art. 8 Legge n. 27 del 2012
- Art. 11 del DPR n. 168 del 2010
- Reg. UE 2016/679

g. Essendo l'obiettivo della Carta quello di tutelare i diritti degli Utenti per garantire loro un servizio adeguato ai propri bisogni, essa definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli stessi. Al fine di migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra Gestore e Utente, entrambi sono tenuti al rispetto delle indicazioni contenute nella presente Carta relativamente al Servizio Idrico Integrato.
h. La presente Carta costituisce una dichiarazione formale di impegno di A.C.A. S.p.A. e come tale è documento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio.
i. In caso di mancato rispetto degli standard di seguito indicati saranno corrisposti all'Utente finale indennizzi economici.
j. ACA S.p.A. è dotata di un sistema informativo in grado di fornire all'Utente finale tutti i dati utili attinenti al SII.
k. L'Utente finale può tutelarsi anche attraverso le associazioni dei consumatori e di categoria degli utenti.

Nella "Carta" con il termine Gestore si intenderà A.C.A. S.p.A., con il termine Autorità si intenderà l'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente (ARERA) istituita ai sensi della Legge 481/95.

Ambito di Applicazione e Validità Temporale

a. La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno nei confronti dell'Utente a fronte dei parametri dei servizi forniti. E' applicabile nei confronti delle seguenti tipologie di utenze: domestico, industriale, artigianale- commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico, altri usi.
b. La Carta ha una validità massima pari a 5 anni salvo rettifiche di cui al punto seguente.
c. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'ERSI, dal Gestore e dagli Utenti.
d. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

1.GESTORE DEL SERVIZIO

1.1 Informazioni Generali - Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso

1. ACA S.p.A In House Providing è una società per azioni a totale controllo pubblico, individuata con Delibera ATO n. 08 del 30.05.2005 quale Gestore Unico del S.I.I. con la procedura "affidamento diretto In House" ex articolo 113 TUEL e con Convenzione Tipo per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato nella Regione Abruzzo (Art. 15 L.R. Abruzzo 13/01/97, n.2; art. 151 D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152) DGR 979 del 28.08.2006; LR n. 9 del 12.04.2011 Deliberazione AEEG 643/2013.

   I comuni soci e le rispettive quote sono di seguito indicati:

	COMUNI SOCI ACA S.p.A.	AZIONI ORDINARIE	V.N.
1	ABBATEGGIO	1	10.922,34
2	ALANNO	1	10.922,34
3	ARSITA	1	10.922,34
4	ATRI	1	10.922,34
5	BISENTI	1	10.922,34
6	BOLOGNANO	1	10.922,34
7	BRITTOLI	1	10.922,34
8	BUCCHIANICO	1	10.922,34
9	CAPPELLE SUL TAVO	1	10.922,34
10	CARAMANICO TERME	1	10.922,34
11	CASALINCONTRADA	1	10.922,34
12	CASTIGLIONE A CASAURIA	1	10.922,34
13	CASTIGLIONE M.R.	1	10.922,34
14	CASTILENTI	1	10.922,34
15	CATIGNANO	1	10.922,34
16	CEPAGATTI	1	10.922,34
17	CHIETI	3	32.767,02
18	CITTA' SANT'ANGELO	1	10.922,34
19	CIVITAQUANA	1	10.922,34
20	CIVITELLA CASANOVA	1	10.922,34
21	COLLECORVINO	1	10.922,34
22	CORVARA	1	10.922,34
23	CUGNOLI	1	10.922,34
24	ELICE	1	10.922,34
25	FARA FILIORUM PETRI	1	10.922,34
26	FARINDOLA	1	10.922,34
27	FRANCAVILLA AL MARE	2	21.844,68
28	LETTOMANOPPELLO	1	10.922,34
29	LORETO APRUTINO	1	10.922,34
30	MANOPPELLO	1	10.922,34
31	MIGLIANICO	1	10.922,34
32	MONTEBELLO DI BERTONA	1	10.922,34
33	MONTEFINO	1	10.922,34

34	MONTESILVANO	2	21.844,68
35	MOSCUFO	1	10.922,34
36	NOCCIANO	1	10.922,34
37	ORTONA	1	10.922,34
38	PENNE	1	10.922,34
39	PESCARA	5	54.611,70
40	PESCOSANSONESCO	1	10.922,34
41	PIANELLA	1	10.922,34
42	PICCIANO	1	10.922,34
43	PIETRANICO	1	10.922,34
44	PINETO	1	10.922,34
45	PRETORO	1	10.922,34
46	RIPA TEATINA	1	10.922,34
47	ROCCAMONTEPIANO	1	10.922,34
48	ROCCAMORICE	1	10.922,34
49	ROSCIANO	1	10.922,34
50	SAN VALENTINO IN A.C.	1	10.922,34
51	SAN GIOVANNI TEATINO	1	10.922,34
52	SCAFA	1	10.922,34
53	SILVI	1	10.922,34
54	SPOLTORE	1	10.922,34
55	TOCCO DA CASAURIA	1	10.922,34
56	TOLLO	1	10.922,34
57	TORRE DE' PASSERI	1	10.922,34
58	TORREVECCHIA TEATINA	1	10.922,34
59	TURRIVALIGNANI	1	10.922,34
60	VICOLI	1	10.922,34
61	VILLAMAGNA	1	10.922,34

2. L'attività di ACA S.p.A. consiste nella gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione di acqua potabile, fognatura e sollevamenti, depurazione reflui recapitanti in pubblica fognatura.

3. ACA S.p.A. opera nelle province di Pescara, Chieti e Teramo e i comuni serviti sono:
Abbateggio, Alanno, Arsita, Atri, Bisenti, Bolognano, Brittoli, Bucchianico, Cappelle sul Tavo, Caramanico Terme, Carpineto della Nora, Casalincontrada, Castiglione a Casauria, Castiglione M. Raimondo, Castilenti, Catignano, Cepagatti, Chieti, Città Sant'Angelo, Civitaquana, Civitella Casanova, Collecorvino, Cugnoli, Elice, Fara Filiorum Petri, Farindola, Francavilla al Mare, Lettomanoppello, Loreto Aprutino, Manoppello, Miglianico, Montebello Di Bertona, Montefino, Montesilvano, Moscufo, Nocciano, Penne, Pescara, Pescosansonesco, Pianella, Picciano, Pietranico, Popoli, Pretoro, Rapino, Ripa Teatina, Roccamontepiano, Roccamorice, Rosciano, Salle, San Giovanni Teatino, Scafa, Serramonacesca, Silvi, Spoltore, Tocco da Casauria, Torre de' Passeri, Torrevecchia Teatina, Turrivalignani, Vicoli, Villa Celiera.

4. ACA S.p.A. ha la sede legale in Pescara - via Maestri del Lavoro d'Italia 81. Qui sono situati gli uffici direzionali, tecnici, commerciali mentre Il laboratorio per le analisi chimiche ha sede a Chieti.

Di seguito si riportano alcuni dati caratteristici dell'azienda (aggiornamento agosto 2022):

Numero addetti al servizio idrico integrato	144
Numero comuni gestiti	61
Numero abitanti residenti nei comuni serviti	456.189
Abitanti serviti %	100%
Volume acqua immesso in rete (Mmc)	99,585 (anno 2021)

Lunghezza rete di distribuzione idrica (km)	3.443
Lunghezza rete fognaria (km)	1.456
Numero impianti di depurazione	120 depuratori
Sistemi di accantonamento reflue	385

5. Tutte le informazioni relative alla società ACA S.p.A. (organigramma, sedi operative, bilanci, fatturato, ecc.) possono essere reperite sul sito web aziendale: www.aca.pescara.it
   La sede legale della società è in Via Maestri del lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara.

6. Il Gestore si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente le cui certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 sono rilasciate da organismi indipendenti, tale Sistema garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di Qualità e del SGA e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

7. Informazioni utili sono reperibili attraverso i seguenti link:
   www.arera.it;
   www.ersi-abruzzo.it

1.2 Riconoscibilità del Gestore

Presso gli sportelli dislocati sul territorio, il personale ACA S.p.A. è riconoscibile attraverso cartellino di riconoscimento.
Il personale addetto al contatto telefonico è riconoscibile attraverso indicazione del nominativo mentre il personale tecnico incaricato è riconoscibile per il tramite di mezzi e divise riportanti il logo aziendale.

2.PRINCIPI GENERALI

Il Servizio è gestito dall'ACA S.p.A nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che stabilisce i "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
Di seguito sono indicati i principi generali cui si ispira ACA S.p.A. per la gestione del SII.

2.1 Eguaglianza

Il Gestore si ispira al principio dell'uguaglianza dei diritti degli Utenti. Per tale motivo nell'erogare il servizio non può essere compiuta alcuna discriminazione legata all'età, sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. A parità di condizioni del servizio prestato, è garantito ad ogni Cliente il medesimo trattamento.

Tutti i comportamenti del Gestore, quindi, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia, imparzialità e sicurezza.

Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, agli anziani, alle persone appartenenti a fasce sociali deboli, ai soggetti diversamente abili, alle donne in stato di gravidanza.

Pertanto l'azienda provvede a:

- Pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali;
- Garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri;
- Prevedere, negli sportelli fisici, la priorità e l'accessibilità per diversamente abili e donne in evidente stato di gravidanza;
- In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (ospedali, case di cura, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo la continuità del servizio e minimizzando il disagio;
- Favorire la rateizzazione delle fatture di importo elevato.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Partecipazione

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente ha diritto di avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.
L'Utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni in possesso del Gestore rispetto ai quali l'Utente abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. nn. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi". Le modalità di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima Legge.
Il Gestore ha predisposto un sistema identificativo del personale e dei responsabili delle strutture che consiste in un tesserino di riconoscimento e deve indicare le proprie generalità nel rapporto personale e telefonico.

2.4 Efficacia ed efficienza

L'ACA S.p.A persegue obiettivi di continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, procedurali ed organizzative atte allo scopo, con la finalità del contenimento dei costi specifici tariffari.

2.5 Cortesia

Il Gestore garantisce un rapporto improntato alla cortesia e al rispetto dell'Utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Pertanto i dipendenti sono tenuti a soddisfare le esigenze ed i diritti dell'Utente.

2.6 Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, si impegna ad utilizzare un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi e ne controlla l'efficacia.
Il Gestore si impegna a razionalizzare, ridurre, semplificare ed informatizzare le procedure. Per quanto possibile, il Gestore attua una politica finalizzata alla riduzione degli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire i necessari chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti utili a questo fine (call center, sito web, sportelli fisici, P.E.C., etc.).
A tale scopo ha predisposto in modo chiaro e comprensibile la modulistica e altra documentazione cercando di facilitare le procedure telefoniche e online per l'espletamento degli atti e delle operazioni sia dell'Utente finale che per il Gestore.

2.7 Continuità del Servizio idrico integrato

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo (h 24 per tutti i giorni dell'anno), regolare e ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi. Ove ciò non sia possibile il Gestore si impegna a darne tempestiva e massima informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e a mettere in atto tutte le misure necessarie utili ad arrecare il minor disagio all'utenza anche attraverso l'erogazione di servizi alternativi di emergenza (così come previsto al capitolo 10 della presente Carta del Servizio).

2.8 Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato

Come indicato nel Regolamento D'Utenza, la fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero, mediante idonea apparecchiatura di misurazione installata al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o collocata diversamente solo con consenso del Gestore. La stessa è a spese dell'Utente.
All'atto di sottoscrizione all'Utente viene fornito il Contratto di Fornitura e il Regolamento d'Utenza. Tutta la documentazione a completamento del contratto di fornitura è comunque reperibile sul sito aziendale www.aca.pescara.it.

2.9 Qualità e Tutela dell'Ambiente

ACA S.p.A In House Providing assicura un servizio attento alla propria qualità interna ed all'impatto

sull'ambiente mediante il raggiungimento di obiettivi che si riassumono in:

- Rispetto delle leggi cogenti e dei regolamenti che disciplinano la propria attività;
- Sviluppo e mantenimento del know-how attraverso formazione, informazione, addestramento e consapevolezza del personale sia per le normali attività lavorative che per la gestione delle emergenze;
- Riduzione e gestione dei rischi aziendali e monitoraggio continuo del rischio residuo;
- Garanzia dell'efficacia ed efficienza dei propri impianti, in un'ottica di miglioramento continuo, per garantire la qualità del servizio anche attraverso l'attribuzione di compiti, responsabilità e procedure nelle metodologie di lavoro;
- Garanzia dell'efficacia ed efficienza dei servizi svolti da terzi nel rispetto degli accordi contrattuali stipulati con i clienti, nel rispetto degli standard qualitativi e delle norme vigenti;
- Attività per il miglioramento continuo della qualità del prodotto e del proprio servizio offerto, nonché dei risultati gestionali.

La qualità dell'acqua distribuita è sempre garantita e controllata nei limiti stabiliti dalla normativa vigente.
Il Gestore rende disponibile sulla *homepage* del proprio sito internet www.aca.pescara.it, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua.
Il Gestore si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente le cui certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 sono rilasciate da organismi indipendenti, tale Sistema garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati di Qualità e del SGA.

2.10 Riservatezza (Privacy)

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 e che i dati relativi all'Utente finale saranno utilizzati esclusivamente per le finalità collegate al SII.
Titolare del trattamento dei dati è ACA Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, corrente in Pescara Via Maestri del Lavoro n.81 tel. 0854178200 FAX 0854156113 PEC: aca.pescara@pec.it; Dati del contatto Responsabile Protezione Dati: dpo@aca.pescara.it

3.STANDARD DEL SERVIZIO

3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio)

1. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:

1) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
2) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
3) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
4) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
5) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
6) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
7) tempo di attivazione della fornitura;
8) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
9) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
10) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
11) tempo di disattivazione della fornitura;
12) tempo di esecuzione della voltura;
13) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
14) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
15) tempo di esecuzione di lavori semplici;
16) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
17) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
18) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
19) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
20) tempo di sostituzione del misuratore;
21) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
22) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
23) tempo per l'emissione della fattura;
24) periodicità di fatturazione;
25) numero di tentativi di raccolta della misura;
26) tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura;
27) sospensione o disattivazione di Utente non disalimentabile;
28) disattivazione di Utente domestico residente;
29) limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
30) limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
31) anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
32) limitazione, sospensione o disattivazione nonostante richiesta di rateizzazione;
33) limitazione, sospensione o disattivazione in caso di mancato invio del sollecito bonario;
34) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
35) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni;
36) tempo di rettifica di fatturazione;
37) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
38) durata massima della singola sospensione programmata;
39) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
40) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

1) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
2) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
3) tempo di esecuzione di lavori complessi;
4) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
5) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
6) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
7) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
8) tempo massimo di attesa agli sportelli;
9) tempo medio di attesa agli sportelli;
10) accessibilità al servizio telefonico;
11) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
12) livello del servizio telefonico;
13) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
14) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto

Il Gestore deve garantire i livelli minimi del servizio, in particolare per le forniture di tipo domestico del servizio acquedotto saranno garantiti i seguenti valori:

1. Una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna pari a 150 l/abitante/giorno;
2. Una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui al punto 3;
3. Un carico idraulico minimo di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato;
4. Un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

Per "Quantitativo essenziale di acqua" si intende 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.

3.3. Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a dieci (10) o 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.
Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

3.4. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il Gestore 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, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione è indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico".
Nel medesimo documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

3.5. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
   - ➢ 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;
   - ➢ cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

b) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.
Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al

pagamento delle somme dovute.

4.ACCESSO AL SERVIZIO

4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti

Sportelli fisici: **Pescara** - Viale Bovio, 452; **Chieti** - Via delle Robinie; **Silvi** - C.da Piomba; **Penne** (punto ascolto) - P.zza Luca da Penne- Chiostro S. Domenico
Sportelli online: Servizio in allestimento
Sportelli telefonici: Assistenza commerciale da fisso tel: **800 890 541** - da mobile tel: **085 9395862** guasti/pronto intervento tel: **800 800 83**
Posta elettronica: protocollo@aca.pescara.it
PEC: aca.pescara@pec.it
Sito web: www.aca.pescara.it
Tel. e Fax: +39.085.4178200 +39.085.4156113
Indirizzo Sede Legale: Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara
Agevolazioni per cittadini stranieri: è possibile richiedere informazioni via mail in inglese, francese.

Tabella riepilogativa per l'accesso al servizio:

DESCRIZIONE	RIFERIMENTI E CONTATTI
GESTORE	ACA S.P.A. In House Providing
SEDE LEGALE	Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara
TELEFONO	+39.085.4178200
FAX	+39.085.4156113
PEC	aca.pescara@pec.it
EMAIL	protocollo@aca.pescara.it
SITO WEB	www.aca.pescara.it
NR. VERDE ASSISTENZA COMMERCIALE (DA FISSO) lun-ven 8.30-13.30 e 14.30-17.30 sabato 8.30-12.30	800.890.541
NR. VERDE ASSISTENZA COMMERCIALE (DA MOBILE) lun-ven 8.30-13.30 e 14.30-17.30 sabato 8.30-12.30	085.93.95.862
NR. VERDE SEGNALAZIONE GUASTI/PRONTO INTERVENTO tutti i giorni h 24	800.800.838
SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO dalle ore 8.30 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30	• Pescara - Viale Bovio, 452 • Chieti - Via delle Robinie • Silvi - C.da Piomba • Penne (punto ascolto) - P.zza Luca da Penne-

4.2. Diffusione e orario degli sportelli

Il Gestore, attraverso sportelli fisici, garantisce un orario di accesso al servizio dalle ore 8.30 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30, per lo svolgimento di tutte le pratiche relative al servizio. Eventuali variazioni di fasce orarie saranno rese note con segnaletica esterna e/o registrazione telefonica.

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli principali sono indicati al punto 4.1 e sul sito internet del Gestore.

4.3. Tempo di attesa agli sportelli

Sportelli fisici: tempo di attesa di massimo 60 minuti - tempo di attesa medio 20 minuti (attesa tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto).

Il tempo indicato deve intendersi valido in condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala dell'inapplicabilità temporanea delle condizioni indicate nella Carta dei Servizi.

4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Il Gestore si impegna ad informare gli Utenti attraverso idonei mezzi di divulgazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio ed eventuali modifiche.
Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti una costante informazione sulle proprie attività ha attivato un portale internet accessibile ai disabili nel quale è possibile acquisire le seguenti informazioni sui servizi aziendali:

- la Carta del Servizio;
- Il Regolamento del Servizio;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
- i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura è gratuita;
- ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito dell'ARERA, e la modulistica per farne richiesta;
- le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei

servizi, ovvero il regolamento del servizio;
- Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per

l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

1. Il Gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza con numero verde:

- il servizio di segnalazione guasti/pronto intervento è gratuito per telefonate da rete fissa e mobile;
- il servizio di assistenza commerciale è gratuito per telefonate da rete fissa.

E' garantito un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

I numeri telefonici del servizio di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati e l'orario di apertura del servizio sono pubblicati sul sito internet, nella presente Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione.

Il servizio di call center è 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 e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui ai successivi paragrafi.

4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

ACA S.p.A. ha dotato il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, con opzione, al secondo livello, di richiesta di parlare con un operatore. In caso di mancata risposta è previsto l'indirizzamento verso un operatore.

4.7. Accessibilità al servizio telefonico

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

4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

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

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

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

4.9. Livello del servizio telefonico

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

4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori di cui ai paragrafi precedenti è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai paragrafi 7, 8 e 9 sono calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il Gestore dispone di un recapito telefonico con numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

I recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento sono pubblicati sulla Carta dei servizi e sul sito internet aziendale e in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore:

a) assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

b) garantisce un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

c) fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

2. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente punto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

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

4.13. Appuntamenti Concordati

Il Gestore ha predisposto una modulistica da cui risulti l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato (sottoscrizione verbale, segnalazione assenza Utente finale o Gestore, cc.).

4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

1. 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.

2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato alla Tabella 2 al capitolo 14.

3. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo paragrafo 3 del capitolo 7 e del livello di pressione di cui al paragrafo 4 del capitolo 7;
b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito alla relativa Tabella al capitolo 14.

4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui alla Tabella 2 al capitolo 14 le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo paragrafo 16.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore, come specificato dalla relativa Tabella 2 al capitolo 14.

4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con l'Utente. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di incontro. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'Utente è di 3 ore. Per il mancato rispetto della fascia di puntualità è previsto un indennizzo automatico. Il Gestore può disdire l'appuntamento con preavviso di almeno 24 ore.

4.17. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII

ACA S.p.A. non rientra nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. n. 152/06.

4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali

1. Il Gestore assicura la conformità delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune tipologie di utenti ai servizi e si impegna ad agevolarne la fruizione. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, agli anziani, alle persone appartenenti a fasce sociali deboli, ai soggetti diversamente abili, alle donne in stato di gravidanza, agli utenti stranieri.
2. Il Gestore ha attivato le seguenti facilitazioni per l'accesso fisico ai servizi: rampe, servizi igienici, porte automatiche, priorità nella fila.

5.ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione

1. Il Gestore informa l'Utente della tipologia di allaccio possibile in funzione delle caratteristiche della rete esistente e dell'allaccio richiesto. A tal fine si distinguono:

Lavori semplici:

- Prestazioni standard e relativi nuovi allacciamenti da tubazioni stradali esistenti, prestazioni accessorie di spostamento e cambio contatore per aumento di portata. Sono escluse le prestazioni relative ad allacciamenti per uso antincendio.

Lavori complessi:

- Tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici.

2. Sono esclusi dalla classificazione precedente tutti i lavori oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore che non derivano da richieste dell'Utente finale.
Es: nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.

3. La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

4. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. L'Utente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore le informazioni tecniche necessarie.

5. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla Tabella 1 al

capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (pari a giorni 10 per le prestazioni standard, 20 giorni nei casi che abbisognano di un sopralluogo).

6. Nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".

7. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. Per lavori complessi, il Gestore rilascerà il preventivo entro 60 giorni. L'offerta sarà valida 6 mesi.
L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il Gestore non può pretendere dall'Utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

8. Nella Carta del servizio, il Gestore ha individuato le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'Utente finale nel regolamento del servizio e sul sito internet.

5.2. Tempo di esecuzione dei lavori

1. 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.

2. 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. Il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari

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

2. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria contiene, oltre agli elementi previsti al successivo paragrafo 5, le seguenti informazioni:

a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;

b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve

presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

3. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari 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. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
Il tempo per il rilascio del preventivo di spesa è di 10 giorni per le prestazioni standard, sarà rilasciato invece entro 20 giorni nei casi che abbisognano di un sopralluogo.

4. Gli standard suindicati non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete. A tal proposito si specifica che le tempistiche standard decorreranno dal giorno successivo alla completa realizzazione dei lavori di estendimento e/o potenziamento della rete.

5. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è prevista la realizzata da parte del Gestore) contiene:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel il regolamento del servizio;
j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
k) 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;
l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
n) la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

6. Per lavori semplici di allacciamento alla rete idrica su strada (asfalto) con tubazione fino 1" ½ fino a mt 6 (sei) € 1.250,00, ogni metro oltre i primi 6 (sei) € 85,00. Per la posa contatore ½" € 50,00.

Per lavori semplici allacciamento alla rete fognaria su strada (asfalto) con tubazione fino DN 200 fino a mt 6 (sei) € 1600,00, ogni metro oltre i primi sei € 100,00.

Per pavimentazioni speciali e lavori complessi sia per allacciamenti alla rete idrica che fognaria si rimanda al prezzario generale pubblicato sul sito web aziendale.

A questi costi va sommato il costo di sopralluogo pari € 50,00. Tutti i prezzi sono al netto dell'IVA.

7. Di seguito si riporta una tabella riassuntiva indicante per tipologia dei lavori: i tempi massimi di preventivazione, la durata della validità dell'offerta, indicazioni sul sito web dei link necessari per accedere alle relative informazioni.

tipologia lavori		**tempi massimi di preventivazione**	**validità dell'offerta**	**prezzario**
tempi massimi di preventivazione allacci idrici	senza sopralluogo	10 gg lavorativi	6 mesi	sito web aziendale www.aca.pescara.it
	con sopralluogo	20 gg lavorativi	6 mesi	
tempi massimi di preventivazione allaccio fognario	senza sopralluogo	10 gg lavorativi	6 mesi	sito web aziendale www.aca.pescara.it
	con sopralluogo	20 gg lavorativi	6 mesi	

6.ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto

1. 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 contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Il tempo massimo di esecuzione è 15 giorni lavorativi per allacci che comportano l'esecuzione di lavori semplici
20 giorni lavorativi per allacci che comportano l'esecuzione di lavori complessi.

2. Gli standard suindicati (da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal Gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso) non sono applicabili per gli interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento o estensione della rete.

6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto

1. Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore
Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura è il tempo che intercorre tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore che sono:

5 giorni per attivazione;
5 giorni per riattivazione o subentro;
10 giorni per riattivazione o subentro con modifica della portata del misuratore.

2. 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.
La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, tramite il numero verde associato al call center, per e-mail oppure a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito web o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, al Gestore del SII, rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.

3. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro. Il Gestore informa l'Utente finale della data e dell'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. L'Utente finale può concordare data e/o orario diversi.

6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto

1. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione. il tempo previsto per la disattivazione è di 7 gg.
La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

2. Per disattivazione delle fornitura si intende l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del contratto o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del

rapporto contrattuale di cui al capitolo 7, paragrafo 1, lettera e).

3. 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.

4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso, con conseguente 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).

5. Il Gestore comunica all'Utente finale la data e l'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la disattivazione. L'Utente finale può concordare data e/o orario diversi.

6. Il Gestore, nel caso in cui preveda di non potere rispettare il tempo massimo previsto, e salvo in ogni caso l'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del termine prescritto, è tenuto ad informare l'Utente finale con la massima celerità, proponendogli una nuova tempistica. L'Utente finale può concordare data e/o orario diversi.

6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo che intercorre 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 firma dell'Utente.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso:

- 20 giorni per interventi relativi a lavori semplici
- ≤ 30 giorni per interventi relativi a lavori complessi

2. I tempi previsti non si applicano nel caso di assenza/inadeguatezza della rete di distribuzione, di richiesta di autorizzazioni a soggetti terzi e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso. Il Gestore si impegna ad indicare le eventuali nuove tempistiche.

3. Le opere di realizzazione del tratto di allacciamento alla rete fognaria su area pubblica dal confine di proprietà fino al punto di immissione nella condotta fognaria stradale sono realizzate dal Gestore ovvero possono essere realizzate dal privato previa autorizzazione da parte del Gestore stesso.

6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura

1. 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.

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

3. 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.

4. In tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

5. Voltura a titolo gratuito: in caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore, presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio, comunicando l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore.

Le informazioni fornite al Gestore, possono essere autocertificate secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445. Colui che richiede la voltura assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto.

6. Per tempo di esecuzione della voltura si intende il tempo che intercorre tra la stipula del contratto e l'avvio della fornitura a favore del nuovo Utente. Il tempo massimo di esecuzione per la voltura è di 5 gg lavorativi.

7. Nei casi di cui al numero 4 del presente paragrafo, 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 cui al punto 4, lettera a), del presente paragrafo;
b. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui al punto 4, lettera lettera b) del presente paragrafo.

7.EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione

7.1.1. Fatturazione

La tariffa costituisce il corrispettivo del Servizio Idrico integrato ed è riscossa dal Gestore.
Nella bolletta per il servizio idrico integrato vengono indicati i corrispettivi dovuti per i diversi servizi che lo compongono (acquedotto, fognatura, depurazione). L'articolazione dei corrispettivi è stata definita dall'Autorità ed è omogenea in tutto il territorio nazionale. Ognuno dei corrispettivi è composto da:

- una quota fissa, indipendente dal consumo di acqua, espressa in euro/anno;
- una quota variabile, in relazione al consumo di acqua, espressa in euro/mc.

La tariffa, calcolata secondo quanto stabilito dall'Autorità con delibera n. 665/2017/R/idr Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), Allegato A e successive modifiche ed integrazioni viene approvata dall'Agenzia d'Ambito.
L'Utente è informato sulle modalità di applicazione, le tipologie d'uso e i relativi valori economici e eventuali aggiornamenti, attraverso la fattura o comunicazione allegata alla fattura, sito internet del Gestore o comunicati stampa.

A) Modalità di addebito e fatturazione: la fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui alla successiva lett. c), rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

1. dati di lettura (intesa come la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
2. in assenza di dati di cui alla precedente n.1, dati di autolettura (intesa come la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore).
3. in assenza di dati di cui ai precedenti n. 1 e 2, dati di consumo stimati.

Il sistema di rilevazione dei consumi prevede:

- ➢ per utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc almeno due tentativi di raccolta l'anno;
- ➢ per utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc almeno tre tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce, nel caso di due tentativi di raccolta l'anno una distanza temporale tra il primo ed il secondo tentativo di almeno 150 giorni solari, nel caso di tre tentativi di raccolta almeno 90 giorni solari di distanza temporale. I dati riguardanti i consumi sono rilevati dal personale interno o incaricato dal Gestore.

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, attraverso le tre seguenti modalità: telefonata al numero verde **800 890 541** e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet www.aca.pescara.it o attraverso P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) aca.pescara@pec.it, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla rete fognaria, il Gestore fatturerà i soli consumi relativi al servizio acquedotto.
Ai sensi dell'art. 21 della legge n.633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità non devono essere addebitate all'Utente a nessun titolo.

Obblighi del Gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il Gestore darà adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.
A tal fine il Gestore potrà, in alternativa:

a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

Il Gestore integrerà la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
a) un avviso come da delibera Arera 547/2019 all. b (Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 26 maggio 2020, 186/2020/R/IDR) contenente il seguente testo: "La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].";
b) l'ammontare degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
c) una sezione recante un format che l'Utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format è inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
d) i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'Utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione, potranno essere inviati alternativamente a:

- Email: protocollo@aca.pescara.it
- Pec: aca.pescara@pec.it
- Fax: +39 085 4156113
- Recapito postale: A.C.A. S.p.A. in house providing - Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara
- Presso gli sportelli di ACA S.p.A.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il Gestore integrerà la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale "La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n.

205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.";

b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;
d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al Gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il Gestore è tenuto a darne informazione all'Utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi succitati.
Le presenti tutele si applicano a:

a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;
b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

B) Tempo per l'emissione della fattura: il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e). 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.
La fattura viene emessa non oltre i 45 giorni dall'ultimo giorno del periodo di riferimento dei consumi.

C) Periodo di riferimento della fattura: il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).

Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:

1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
2. 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;
3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

D) Il Gestore emette un numero minimo di bollette in funzione dei consumi medi relativi alle ultime tre annualità. Qualora i dati non fossero disponibili i consumi verranno stimati su un periodo di 12 mesi o, in alternativa, procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati disponibili non superino i 12 mesi.
Il numero di fatturazioni è così differenziato:

a) 2 bollette l'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

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

La fattura di conguaglio viene emessa almeno una volta l'anno.
Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente punto, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti. Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore utilizza quelli a disposizione.
Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui alla presente lettera.

E) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'Utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

F) Termine per i pagamenti: Sulla bolletta sono indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza è fissato ad almeno 20 giorni dalla data di emissione della bolletta.

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 possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni solari.

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, la bolletta è trasmessa all'Utente finale in via preferenziale mediante invio per posta elettronica o altra modalità digitale, per massima tempestività ed affidabilità della consegna nonché ai fini della tutela dell'ambiente. Propedeutico all'invio mediante posta elettronica sarà l'acquisizione dall'Utente finale del consenso a tale modalità di spedizione, anche ai fini della normativa privacy.

G) Modalità e strumenti di pagamento: Il Gestore prevede diverse forme di pagamento della fattura, entro la data di scadenza:
a) tramite bollettino postale precompilato;
b) tramite PagoPA;
c) tramite domiciliazione bancaria;
d) carta bancaria e/o di credito;
e) contanti.
Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato

all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

E' necessario comunicare agli utenti che:

a) I pagamenti possono essere effettuati in tutti gli uffici postali, in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio, al bancomat, al supermercato. Si potrà pagare in contanti, con carta o conto corrente.
b) E' possibile effettuare i pagamenti senza oneri aggiuntivi presso gli sportelli del Gestore esclusivamente con carta di credito o di debito.

7.1.2. Rateizzazione

a) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei 12 mesi precedenti, l'Utente può 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.

b) Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione è fissato in 10 giorni dalla scadenza della fattura.

c) Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea e degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

d) Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:

1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
2. 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;

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

f) Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

7.1.3. Rettifiche Fatturazione

Si devono considerare errori di fatturazione quelli derivanti da errate letture effettuate dal Gestore (escluse le letture stimate), gli addebiti di lavori o diritti fissi non dovuti, l'addebito di quote fisse o componenti tariffarie o imposte errate.

1. **Indicazione delle modalità di rettifica**

   Qualora nel processo di fatturazione vengano rilevati errori in eccesso o in difetto dal Gestore o su

segnalazione dell'Utente, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio anche mediante verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

2. **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 della precedente lettera a) del punto 2, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Nei casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, si provvederà a rettificare la bolletta entro 60 giorni.

3. **Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica:**

   qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati alla relativa Tabella al capitolo 14 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta. Se il cliente effettua il pagamento dei consumi attraverso domiciliazione bancaria, gli importi vengono rimborsati direttamente sul conto corrente.

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

4. **In deroga** a quanto qui previsto 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 euro.

7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali

Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi giornalieri degli ultimi due anni antecedenti al periodo di riferimento. Il Gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo nel rispetto degli standard riferiti.

I consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.

Il Gestore si impegna a comunicare all'Utente, entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione), eventuali consumi anomali.

In caso di sospetta anomalia dei consumi, qualora il Gestore non ne abbia dato comunicazione come indicato al punto precedente, l'Utente può comunicarlo compilando il modulo "reclami commerciali" presente sul sito web aziendale ed inviandolo nei seguenti modi:

- tramite raccomandata a/r o posta ordinaria
- tramite pec all'indirizzo: aca.pescara@pec.it

- tramite email all'indirizzo: protocollo@aca.pescara.it
- tramite call center

Si specifica che:

1. IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL CONTATORE

a) i consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella Carta al punto 7.3 "Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".

b) Per periodo di ricostruzione dei consumi anomali si intende il tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'Utente o del Gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a 2 anni.

c) è possibile rateizzare i consumi, per i relativi criteri applicativi (periodo di rateizzazione, interessi, ecc.) o di eventuale altre forme di agevolazione in caso di conguagli eccedenti la media delle ultime fatturazioni si rimanda al punto 7.1.2.

2. IN CASO DI PERDITA OCCULTA (POST-CONTATORE)

Le perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'Utente per il controllo dei beni di proprietà;

a) Sulle eventuali forme di agevolazione tariffaria adottate dal Gestore in caso di perdita occulta (sconti, rateizzazioni ecc.) si rimanda al Regolamento d'Utenza.
b) Comunicazione da parte del Gestore, entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla lettura da cui risulta il consumo anomalo, dell'esito della stessa.
c) La comunicazione avverrà a mezzo email nel caso in cui l'Utente abbia scelto l'inoltro della fattura con suddetta modalità, mentre avverrà con raccomandata AR negli altri casi.
d) L'Utente finale, entro un tempo massimo di 90 giorni lavorativi dalla riparazione, deve fornire la documentazione probante il guasto e la sua riparazione. L'istanza di riconoscimento della perdita e di riduzione degli importi deve essere presentata dall'Utente entro il termine di venticinque giorni solari dalla scadenza della fattura che riporta il consumo anomalo. All'istanza dovrà essere allegata una relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione con rilievi fotografici. Fermo restando il termine di venticinque giorni solari per la presentazione dell'istanza, nei casi di indisponibilità iniziale della documentazione da allegare, quest'ultima potrà essere trasmessa in un momento successivo, purché non oltre novanta giorni solari dalla scadenza della fattura.
e) Il Gestore non può costituire in mora l'Utente che ha presentato istanza di riconoscimento della perdita e fino a che non si pronunci sulla stessa.
f) In caso di accoglimento dell'istanza, la riduzione tariffaria viene applicata sui consumi eccedenti il consumo medio giornaliero, riferiti al periodo intercorrente fra la data della presunta perdita e la data della riparazione.
g) Riguardo la quota acquedotto, ad almeno il 70% del volume eccedente il consumo medio giornaliero si applica al massimo la metà della tariffa base mentre il rimanente costituisce una franchigia a carico dell'Utente.
h) Se la dispersione non è defluita in fognatura l'agevolazione a perdita considera l'esclusione dei

corrispettivi per fognatura e depurazione.

i) La riduzione tariffaria può essere concessa soltanto trascorso almeno un anno dal precedente accoglimento.

7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati

1. Solo il contatore installato dal Gestore del SII per l'attivazione del contratto di fornitura destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica ed è soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del Gestore.
2. L'Utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.
3. L'Utente può chiedere, in caso di presunte anomalie, la verifica del corretto funzionamento del misuratore a mezzo del modello di Reclamo Commerciale presente sul sito web aziendale barrando la casella corrispondente "Richiesta verifica misuratore".
4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore: il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte 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. La verifica viene eseguita entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta del Cliente, che ha la facoltà di essere presente alla prova di verifica. Il Gestore informerà l'Utente, con preavviso della data in cui verrà effettuata la verifica. Se la verifica conferma il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa verrà addebitato in bolletta all'Utente. In caso contrario il costo è carico del Gestore esplicitando l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel regolamento del servizio. 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.
5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. La comunicazione dell'esito della verifica del contatore effettuata in loco avverrà entro 10 giorni, per le verifiche effettuate in laboratorio entro 30 giorni (fa fede la data del protocollo del Gestore).
Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.
6. Sostituzione del misuratore: In caso di non corretto funzionamento del contatore, il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione contestualmente all'esito della verifica che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.
7. Nell'eventualità in cui l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può

concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

8. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. Il consumo dell'acqua verrà valutato, per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento e fino alla sostituzione dello stesso:
a) in misura uguale a quello del corrispondente periodo degli anni precedenti;
b) in base alla media dei consumi dei periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento e nel corso del quale il misuratore ha funzionato regolarmente;
c) in caso di mancanza o di evidente non affidabilità di dati di riferimento di cui ai punti precedenti il consumo sarà determinato in base ad equa valutazione tenuto conto delle utenze similari e di ogni altro elemento atto a individuare il presumibile consumo del periodo in questione.
Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
L'Utente non può manomettere o rimuovere i sigilli del misuratore. Nei casi di manomissione del contatore da imputarsi all'Utente, il Gestore procederà al recupero dei consumi retroattivamente dalla data di sostituzione del contatore fino alla data presunta di funzionamento anomalo, ed in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti il consumo è determinato dalla Azienda sulla base di valutazione tecniche oggettive.
9. Sul luogo di installazione viene effettuata una verifica sul funzionamento generale del contatore mentre la verifica metrica sulla corretta misurazione viene effettuata in un Laboratorio certificato a cura del Gestore o per mezzo di ditta esterna indicato luogo/giorno/ora affinché il cliente finale possa partecipare). il Gestore provvede a sostituire il contatore da esaminare con un altro nuovo, che rimarrà in opera qualsiasi sia l'esito della prova.
Il contatore che non risulta guasto viene conservato dall'azienda per 12 mesi per ogni eventuale riscontro richiesto dall'Utente.
10. Gli strumenti utilizzati nella verificazione periodica non devono essere affetti da un errore superiore ad un terzo dell'errore massimo tollerato previsto per la tipologia di controllo che si esegue; in particolare l'incertezza estesa di taratura degli strumenti non deve essere superiore ad un terzo dell'errore ammesso sullo strumento sottoposto a verificazione. Gli strumenti campione utilizzati dal laboratorio per eseguire la verificazione periodica devono essere muniti di certificato di taratura rilasciato da laboratori accreditati da enti designati ai sensi del regolamento (CE) n. 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, per la grandezza ed il campo di misura che gli strumenti sono destinati a misurare. Tale certificazione e' ripetuta annualmente. Nel caso in cui la verificazione del contatore dell'acqua in servizio venga effettuata con un contatore di controllo (master meter), questo non deve essere affetto da un errore superiore ad un terzo dell'errore massimo tollerato e, in particolare, l'incertezza estesa di taratura del contatore di controllo non deve essere superiore ad un terzo dell'errore massimo ammesso sul contatore in servizio.
11. Di seguito una tabella riassuntiva relative alle tempistiche della verifica

Indicatore	**Livello specifico**
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi

Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi

12. I limiti di tolleranza dei contatori sono pari a ± 5%. Per le casistiche del processo di verifica e le modalità di correzione dei consumi si rimanda ai punti precedenti del presente paragrafo 7.3.

7.4. Verifiche Livello di Pressione

1. L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna qualora riscontri una erogazione non sufficiente o eccessiva.
2. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore. 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. Il Gestore provvede ad effettuare tale verifica entro 10 giorni a partire dalla data di richiesta. I costi dell'intervento saranno a carico della parte in errore, esplicitando l'ammontare in bolletta, nel regolamento del servizio e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online. In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.
L'Utente ha la facoltà di presenziare alla verifica e il Gestore si impegna a comunicare in tempo utile la data del sopralluogo.
3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa. Il Gestore si impegna a dare comunicazione del risultato entro 10 giorni dal termine delle operazioni di misurazione.
4. Nel caso in cui le situazioni critiche perdurino, il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.
5. Nel caso in cui il Gestore proceda, per esigenze complessive del servizio, a sensibili variazioni di pressione è tenuto a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati.
6. I costi di verifica del livello di pressione sono a carico dell'azienda (allegato A "Diritti e Competenze" del Regolamento d'Utenza).
7. Di seguito una tabella riassuntiva riportante: le tempistiche delle varie fasi della verifica, i limiti di tolleranza, le casistiche del processo di verifica e le modalità di correzione della pressione.

tipo verifica	tempistica	limiti tolleranza	tipo di correzione pressione
verifica istantanea con manometro di pressione	10 giorni	5 MT/70 MT	interventi sulla rete di distribuzione (es. riparazione rete, integrazione livello del serbatoio, etc.); integrazione della portata e pressione tramite manovre idrauliche. In caso di eccessiva pressione
verifica con manometro digitale - datalogger durata minore o uguale a 48h	10 giorni		
verifica con manometro	10 giorni		

digitale - datalogger durata maggiore a 48 h			installazione di riduttori di pressione sulla rete.

7.5. Interessi di Mora

A decorrere dalla scadenza indicata in bolletta gli interessi di mora sono calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

7.6. Deposito Cauzionale

Il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del "rischio morosità" del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l'onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.
I soggetti tenuti al versamento del deposito all'atto della sottoscrizione del contratto sono:

a) Utenze domestiche residenti e non residenti;
b) Utenze domestiche condominiali;
c) Utenze non domestiche.

Il deposito cauzionale non si applica alle utenze che effettuano il pagamento tramite domiciliazione bancaria, postale o addebito su carta di credito.
Con deliberazione dell'Autorità n. 86 del 28 febbraio 2013 e nell'Allegato A della delibera 643/13 - Metodo Tariffario Idrico) - Schemi regolatori viene disciplinato il deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato.

Come viene calcolato:

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

Per le nuove utenze, di cui non si dispone del consumo storico, il deposito cauzionale viene calcolato in base al valore medio per tipologia d'utenza dei corrispettivi unitari dovuti, per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Per le utenze condominiali il deposito è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali dei singoli utenti.

Regole per l'applicazione del deposito:

Al momento dell'attivazione dell'utenza, il Gestore applica il 50% dell'importo del deposito cauzionale calcolato, il restante è rateizzato in due rate ad iniziare dalla prima bolletta utile.

L'Utente finale rimane nella fascia di consumo storico calcolato, quando i consumi storici variano per un solo anno di un ammontare non superiore al 20% in più o in meno.

All'Utente finale non può essere sospesa la fornitura se il debito è inferiore o pari al deposito versato. Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'Utente, può essere reintegrato rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazioni pari a dodici. Qualora l'Utente volesse rateizzare il pagamento del deposito cauzionale per un periodo inferiore ai 12 mesi deve farne domanda per iscritto o in altro modo documentabile.

Qualora si modifichino le condizioni degli utenti (consumo storico, agevolazioni, domiciliazioni ecc.) si ricalcola l'entità del deposito e si restituisce la differenza all'Utente nella prima bolletta utile o si addebita la differenza in almeno due bollette successive.

La cauzione è fruttifera con tasso di interesse pari a quello legale.

Il deposito cauzionale deve essere restituito all'Utente, maggiorato degli interessi legali, entro 30 giorni dalla cessazione del contratto di erogazione.
L'accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.
L'accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.
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.
L'ammontare del deposito cauzionale può essere aggiornato dall'Autorità all'inizio di ogni anno.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva sulle forme di deposito cauzionale

Tipologia utenza	**Importi massimi richiesti**	**Applicazione degli importi dovuti**	**Tassi di rendimento**	**Tempi massimi di restituzione**
utenze domestiche residenti e non residenti	massimo tre mensilità di consumo medio annuo	50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura; - 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto	Tasso di interesse pari a quello legale	Per gli utenti finali che recedono dal contratto, entro 30 giorni dalla data di recesso. La restituzione per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente (domiciliazione bancaria, postale o pagamento tramite carta di credito) avverrà utilizzando la prima bolletta utile.
utenze domestiche condominiali	60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa			
utenze non domestiche	massimo di tre mensilità di consumo medio annuo			

7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

Ai sensi dell'art. 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 condizioni di disagio economico sociale.

Il bonus è riconosciuto all'Utente a condizione che il contratto di fornitura per il quale si richiede l'agevolazione sia intestato ad uno dei componenti il nucleo ISEE (è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE) e sia garantita la coincidenza della residenza anagrafica dell'intestatario del contratto di fornitura con l'indirizzo di fornitura del medesimo contratto oltre che il nominativo e codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura con il nominativo di un componente il nucleo ISEE.
Per gli utenti cosiddetti indiretti (Utente che utilizza nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale) il bonus è riconosciuto a condizione che sia garantita la coincidenza tra la residenza anagrafica del richiedente e l'indirizzo di fornitura dell'utenza condominiale.
Il nucleo familiare ISEE, in condizioni di disagio economico e sociale, ha diritto al bonus per un solo contratto di fornitura per un periodo di 12 mesi salvo rinnovo.
Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.
Dal **1° gennaio 2021** i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto se si trovano nelle seguenti condizioni:

1. appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure
2. appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, oppure
3. appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Il Gestore, ricevuta la comunicazione di ammissione dell'Utente all'erogazione del bonus sociale idrico, è tenuto a:

a) svolgere le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
b) erogare il bonus sociale idrico:

- per gli utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo una tantum, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile o altra modalità stabilita nella Carta del servizio. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione;

- per gli utenti diretti, nella prima fattura utile, 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 e dei servizi di fognatura e depurazione;

c) liquidare nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione;
d) dare separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e verranno fornite all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
e) calcolare l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera;
f) aggiornare l'ammontare pro capite del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'Utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'Utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;

g) inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'Utente diretto la seguente dicitura: "La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal ... al .... La richiesta di rinnovo, qualora se ne verifichino le condizioni, deve essere effettuata entro xxxx";
h) per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata 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;
i) tenere un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all' allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'Utente presenti al Gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSI. In tal caso, il Gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI. L'autocertificazione presentata dall'Utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta 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.

8.MOROSITA'

8.1. Definizione dello Stato di Morosità

Per stato di morosità dell'Utente finale (o morosità) si intende la situazione d'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura.

Il soggetto moroso è colui che ha sottoscritto il contratto di fornitura con il Gestore sia esso singolo fruitore dell'utenza, legale rappresentante in caso di fornitura aziendale, amministratore o delegato in caso di forniture condominiali.

Nel caso di subentro di un'utenza morosa, all'Utente subentrante finale non può essere attribuita la morosità

pregressa dell'utenza subentrata.

8.2. Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno 10 (dieci) giorni solari dalla scadenza della fattura e salvo il caso in cui sia stata ricevuta una richiesta di rateizzazione, il Gestore può inviare al medesimo Utente un primo sollecito di pagamento, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC).

Nel sollecito bonario devono essere riportati i seguenti standard minimi:

a) l'indicazione della/e fattura/e non pagata/e con l'importo totale da saldare;

b) l'indicazione del termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:

1. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
2. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che in caso di perdurante inadempimento, trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario potrà essere eseguita la procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura nelle modalità previste dalla Deliberazione Arera 311/2019 - REMSI;

c) l'indicazione delle modalità con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

d) l'invio del bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

e) l'indicazione dei recapiti del Gestore ai quali l'Utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato, in quanto:

1. la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;
2. è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento della bolletta, nel rispetto delle condizioni e dei tempi previsti di inoltro della richiesta entro 10 giorni solari successivi alla scadenza della relativa fattura (delibera ARERA 655/2015, art. 42.3).
3. la/e bolletta/e oggetto di sollecito è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini, come da par. 2 cap.7 della presente Carta del Servizio.

8.3. Costituzione in mora dell'Utente

1. Il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'Utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.
2. La tariffa è riscossa da ACA S.p.A., Gestore del servizio idrico integrato e referente dell'Utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora (non ricorrendo la fattispecie di cui all'art. 156 del D. Lgs. 152/06).
3. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura con il seguente avviso testuale: "Gli importi per consumi risalenti a più

di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/2020). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].".

4. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione . Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.
5. L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
6. Trascorsi 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, e comunque dopo l'invio del sollecito bonario, il Gestore comunica la costituzione di messa in mora che verrà inviata a mezzo raccomandata AR o posta elettronica certificata (PEC).

Nella costituzione in mora devono essere riportati i seguenti contenuti minimi essenziali:

a) l'indicazione della/e fattura/e non pagata/e con l'importo oggetto della costituzione in mora, dando separata evidenza degli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);

b) l'indicazione del riferimento del sollecito bonario di pagamento inviato precedentemente;

c) l'indicazione del termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:

i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'Utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che in caso di perdurante inadempimento, trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario potrà essere eseguita la procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura nelle modalità previste dalla Deliberazione Arera 311/19 REMSI;

d) l'indicazione della data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;

e) l'indicazione della possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità indicate;

f) l'indicazione delle modalità con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

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

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

II. la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che

compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);

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

i) l'indicazione dei casi nei quali l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;

j) l'indicazione dei recapiti ai quali l'Utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:

I. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;
II. è stato inviato un reclamo al Gestore relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatti salvi i casi di importi anomali inferiori o uguali a 50 euro (di cui al precedente punto 4);
III. è parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo è un Utente finale non disalimentabile come definito dal comma 2.1 Del. Arera n. 311/19 Remsi.
IV. la/e bolletta/e oggetto di costituzione in mora è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini;

k) l'avviso che indica le modalità di eccezione della prescrizione nei casi in cui la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per le fatture con data scadenza successiva al 01.01.2020 per i quali, pur sussistendone i presupposti, l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione.

Il Gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili oltre agli importi delle bollette scadute:

- I costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

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

Mentre, all'Utente finale domestico residente disalimentabile, il Gestore può richiedere, in aggiunta agli importi di cui sopra, anche il pagamento:

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi previsti;

- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo Utente finale moroso eventuali penali.

8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

1. L'Utente può richiedere un piano di rateizzazione delle somme oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici mesi, con rate non cumulabili tra loro e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. L'Utente, previa richiesta scritta o in altro modo

documentabile, può avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o di piani della durata inferiore ai dodici mesi.

2. L'Utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione (tramite modulo previsto dal Gestore) contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
3. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
4. In caso di mancato pagamento di una rata del piano:
    a. il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;
    b. l'Utente perde il beneficio della rateizzazione ed è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella costituzione in mora, al netto delle rate già pagate, entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata.
    c. Decorso il termine di 20 giorni senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità previste nel paragrafo successivo, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'Utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato, sempre con le modalità indicate nella presente Carta del Servizio.

8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento

1. L'Utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, indicati sul sito web aziendale www.acapescara.it, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento e, in particolare, mediante:
    - servizio di assistenza telefonico
    - via casella di posta elettronica dedicata
    - altro indirizzo e- mail;
    - fax;
    - posta;
    - tramite gli sportelli presenti sul territorio.

2. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 6.1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'Utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale moroso

In caso di mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora, il Gestore

può procedere in base alla tipologia di utenza:

- alla limitazione e alla successiva sospensione/disattivazione della fornitura**, se l'Utente è disalimentabile;**
- alla limitazione della fornitura, **se l'Utente non è disalimentabile** cioè beneficiari di bonus idrico e utenze ad uso pubblico non disalimentabili (come ospedali, scuole, ecc)**.**

1. La sospensione e/o la disattivazione può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
   a) Il Gestore ha provveduto ad inviare la costituzione in mora secondo le indicazioni indicate nel presente capitolo;
   b) Dopo l'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consente la copertura integrale del debito;
   c) Siano decorsi i termini indicati senza che l'Utente abbia estinto il debito comunicandolo al Gestore secondo le modalità indicate oppure abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

2. In aggiunta a quanto sopra previsto, in caso di morosità degli utenti domestici residenti disalimentabili, la sospensione può essere eseguita solo successivamente:

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

3. Per gli utenti domestici residenti disalimentabili:

   A) Nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto, relativo al volume della fascia agevolata, e/o nel caso in cui l'Utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per diciotto mesi:
      i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del Gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità di Regolazione;
      ii. il Gestore può sospendere la fornitura decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione.
   B) Nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto, relativo al volume della fascia agevolata:
      i. Le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono a carico dell'Utente finale;
      ii. Il Gestore può sospendere la fornitura decorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione.

4. Il verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente punto 3, lettera B), viene comunque applicata a tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:

   a. risultino servite da gestori per i quali l'ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito

competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;

b. non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
c. risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di nell'arco di 18 mesi.

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

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

6. In caso di morosità delle utenze condominiali, non essendo applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, il Gestore:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano:
   - ➢ Effettuati entro la data scadenza dei termini previsti nella comunicazione di costituzione in mora, in un'unica soluzione;
   - ➢ Pari ad almeno la metà dell'importo complessivo dovuto;
b) Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura qualora, entro 6 mesi dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

7. Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, promuove - ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

8. Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

9. La fornitura non può essere sospesa e/o disattivata nei seguenti casi:

a) qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;

b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;

c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato

od altri giorni festivi.

10. La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

11. Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale , purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

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

8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'Utente finale non disalimentabile

1. Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:
   a) ospedali e strutture ospedaliere;
   b) case di cura e di assistenza;
   c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
   d) carceri;
   e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
   f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili;
   g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;
   h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ERSI. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

2. In caso di morosità, per queste utenze non disalimentabili, la limitazione (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) può essere attuata solo se:

   - ➢ Il Gestore ha provveduto ad inviare la costituzione in mora secondo le modalità previste nel presente capitolo;
   - ➢ Il Gestore vanti un credito nei confronti dell'Utente finale anche dopo l'escussione del deposito cauzionale;
   - ➢ Siano decorsi i termini entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'Utente abbia provveduto al pagamento comunicandolo al Gestore secondo le modalità indicate oppure abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

3. In nessun caso si può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione per gli Utenti non disalimentabili.

4. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

5. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

a) qualora decorso il termine di pagamento indicato, l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto;

b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;

c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato o altri giorni festivi.

8.8. Modalità di sospensione del servizio

1. Il Gestore deve indicare le modalità di limitazione e/o sospensione della fornitura che, ove tecnicamente possibile, dovranno consistere nell'installazione di limitatori di portata/pressione al fine di garantire una fornitura minima essenziale. Il Quantitativo minimo vitale è 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, secondo quanto previsto dalla regolamentazione ARERA e dalle indicazioni dell'OMS.

2. Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'Utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente.

3. Il Gestore predispone e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all'articolo 14 del TIBSI, un elenco degli utenti finali non disalimentabili contenente almeno, per ciascuna utenza:

a) il codice fiscale o la partita iva;

b) il codice Utente e/o di fornitura;

c) l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva delle condizioni per la sospensione/limitazione della fornitura per morosità:

tipo utenza	tempo minimo per invio sollecito bonario	tempo minimo per costituzione in mora	tempo massimo di pagamento	tipo intervento	attivazione procedura	condizioni di non applicazione della limitazione/sospensione
non disalimentabile (utenti beneficiari del bonus sociale idrico e utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, etc.)	almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura	almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura	non inferiore a 40 giorni solari calcolati dalla data in cui l'Utente ha ricevuto il sollecito bonario	limitazione	SI	a) qualora decorso il termine indicato, l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento; b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII; c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
				sospensione disattivazione	NO	
disalimentabile	almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura	almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura	non inferiore a 40 giorni solari calcolati dalla data in cui l'Utente ha ricevuto il sollecito bonario	limitazione	SI	- qualora decorso il termine di scadenza, l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini stabiliti; - in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII; - nei giorni indicati come festivi del calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato o altri giorni festivi.
				sospensione disattivazione		
condomini senza possibilità di disalimentazione selettiva	almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza	almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura	non inferiore a 40 giorni solari calcolati dalla data in cui l'Utente ha ricevuto il	limitazione	SI	- se vengono effettuati pagamenti parziali entro la data scadenza dei termini previsti nella comunicazione di costituzione in mora, in un'unica soluzione - sono pari ad almeno la metà dell'importo complessivo dovuto
				sospensione disattivazione		

	a della fattura		sollecito bonario			

8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica

1. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
L'avvenuto pagamento potrà essere comunicato al Gestore tramite i contatti disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

2. La riattivazione della fornitura limitata, sospesa, o disattivata per morosità dell'Utente avverrà entro 2 (due) giorni feriali dal pagamento da parte dell'Utente di quanto dovuto.

3. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, , le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;
b) in tutti i casi in cui in relazione ad un Utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo i seguenti casi:
- ➢ dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- ➢ le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un indennizzo pari a Euro 10,00 qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora:

- ➢ In anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- ➢ nel caso in cui l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;

➢ nel caso in cui non sia stato inviato il sollecito di pagamento.

9.ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA

9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco

1. In caso di erronea sospensione o erronea disattivazione della fornitura la riattivazione avverrà entro 8 (otto) ore tutti i giorni dell'anno.

2. In caso di erroneo distacco, il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'Utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

10.CONTINUITA' DEL SERVIZIO

10.1. Aspetti Generali

La qualità dell'acqua distribuita è sempre garantita e controllata nei limiti stabiliti dalla normativa vigente.
Il Gestore rende disponibile sulla *homepage* del proprio sito internet www.aca.pescara.it, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua.
Il Gestore si impegna a garantire, con il monitoraggio continuo delle reti, i livelli di pressione allineati ai valori indicati nel Disciplinare Tecnico allegato al Contratto di Servizio ATO; si impegna inoltre, a garantire la continuità e la regolarità del servizio di erogazione cercando di contenere al minimo le sospensioni in caso di guasti o interventi di manutenzione. Questi ultimi sono sempre programmati allo scopo del rinnovo delle reti e della sostituzione delle parti più obsolete ancor prima che esse diventino motivo di disservizio o sospensione dell'erogazione.
L'ACA S.p.A. ha istituito, sull'intero territorio e sugli impianti, un servizio di ricerca delle perdite d'acqua che funziona sia per le ricerche programmate che per le segnalazioni dei Clienti.
E' garantito, infine, un servizio di reperibilità e pronto intervento.

1. Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni H24 per tutti i giorni

dell'anno.
2. Eventuali interruzioni possono essere imputabili solo a cause di forza maggiore, guasti o manutenzioni urgenti non programmate, necessarie al corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

- Pronto intervento: Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato in apposita Tabella al capitolo 14, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti;
Sono installati presso i nodi nevralgici sistemi di telemisura che consentono il controllo in tempo reale della regolarità del sistema di alimentazione della rete.
3. Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idrico per un periodo superiore a 24 h, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 48 ore, intese a partire dall'interruzione del servizio. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile si calcola, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - al momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato.
4. Nei casi di calamità naturali le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

10.2. Pronto Intervento

1. Si applicano le disposizioni di cui ai paragrafi 3 e ss del capitolo 4.
2. Le attività e le modalità di intervento previste si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.
3. Il Gestore garantisce un servizio di pronto intervento 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno accessibile telefonicamente al numero verde: **800 800 838**.

a) Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento. Il Gestore garantisce un intervento tempestivo sempre che siano normali le condizioni atmosferiche e di traffico e, comunque, entro un tempo massimo di 3 ore dalla segnalazione per i casi elencati nel paragrafo precedente.
b) Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo: 2 ore.

10.2.1. Servizio di acquedotto

1. Il Gestore fornisce in ogni caso garanzia di intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.

2. Il Gestore si impegna ad eliminare entro 24 ore l'eventuale disagio creato all'Utente per guasti al contatore o

a parte aerea della rete idrica. In caso di lavori alla parte interrata della rete i lavori verranno avviati entro 12 ore e la riparazione avverrà entro le 24 ore.
I tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

3. Nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 48 ore decorrente dall'avvio dei lavori, il Gestore attiverà un servizio di fornitura alternativo.

Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.

Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione

In caso di impossibilità di scarico in rete fognaria il Gestore si impegna al ripristino provvisorio del servizio, anche attraverso interventi alternativi entro 8 ore. I tempi massimi di avvio dei lavori di riparazione della rete fognaria e dei lavori per esondazioni e rigurgiti anche su rete mista, non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale, sono stabiliti in 24h.

b) Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
c) Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.
d) L'interruzione dei servizi verrà segnalata mediante una o più delle modalità indicate di seguito.

10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati

10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio

In caso di interventi non programmati il Gestore deve comunque garantire il più ampio tempo di preavviso possibile.

1. Per forniture normali:

- avviso diretto (a mezzo operatore o telefono);
- comunicato stampa;
- volantinaggio;
- altoparlanti;
- sito internet.

2. Per forniture specifiche

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.

10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica

1. In caso di lavori programmati sulla rete per i quali è necessaria l'interruzione del servizio, il Gestore si impegna a darne preavviso almeno con 48 ore di anticipo.
2. Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

10.3.3. Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso

1. Il preavviso conterrà indicazioni sulla durata prevista dell'interruzione e in particolare: data e ora inizio interruzione, durata interruzione, esplicitazione degli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atti in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 1.
2. Di seguito si riporta una tabella riassuntiva riportante gli indirizzi cui fare pervenire le segnalazioni.

numero verde segnalazione guasti/pronto intervento	**800 800 838**
centralino ACA S.p.A.	+39.085.4178200
fax ACA S.p.A.	+39.085.4156113
e-mail ACA S.p.A.	protocollo@aca.pescara.it

10.4. Durata massima della singola sospensione programmata

1. La durata massima delle interruzioni programmate viene, comunque, contenuta entro le 24 ore, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.
Qualora non sia possibile erogare l'acqua entro 48 ore, il Gestore attiva immediatamente un servizio di fornitura alternativo tramite autobotti.
2. La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun Utente finale interessato.

10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica

1. A seconda del tipo di carenza di acqua che si verifica, la crisi idrica può essere:

- Qualitativa: se si ha il superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinano l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.

- Quantitativa: se la carenza di risorse è tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

2. In caso di carenza idrica, ovvero qualora non sia possibile mantenere il livelli qualitativi dell'acqua entro i parametri indicati dalla legge, a causa di fenomeni naturali o non dipendenti dal Gestore, se ne dà immediato preavviso alle Autorità competenti concordando le misure da adottare.
In caso di crisi idrica, ACA S.p.A. provvede ad attuare il Piano di gestione delle interruzioni e delle emergenze del servizio idrico in vigore.
3. Di seguito le principali azioni previste dal Piano:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse idriche destinate ad altri usi non essenziali;
- limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle forniture.

4. Le modalità (tempi, mezzi) di informazione ai Soggetti pubblici interessati ed agli utenti finali (generali e specifici) sono indicate al punto 10.3 "Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati".

10.6. Indennizzi automatici sulla continuità del servizio

1. In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) 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.
In caso di mancato rispetto degli standard di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), verrà corrisposto un indennizzo secondo le seguenti modalità:
se il preavviso è compreso tra le 24 e 48 ore = 30 euro;
se il preavviso è compreso tra le 16 e 24 ore = 60 euro;
se il preavviso è inferiore alle 16 ore = 90 euro.
2. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun Utente indiretto.
3. Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, 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.
4. 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 ARERA n. 917/2017/R/IDR.

5. 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.
6. L'istanza di cui al precedente punto deve contenere adeguata documentazione da parte di ERSI delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.
7. Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard, il Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendo evidenza documentabile in apposito registro, redatto ai sensi del titolo 8 dell'allegato a) della deliberazione 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/IDR e s.m.i. dell'ARERA.

11.INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di A.C.A. S.p.A. che lo riguardano.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.
La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata ad A.C.A. S.p.A in house providing, la quale ha 30 giorni lavorativi di tempo per rispondere in merito.
Per esercitare i diritti in menzione, l'interessato/a potrà produrre apposita istanza da inviare a mezzo raccomandata a/r o a mezzo PEC ai seguenti recapiti:

ACA Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, Pescara Via Maestri del Lavoro n.81 - 65125 Pescara
tel. 0854178200 FAX 0854156113
PEC: aca.pescara@pec.it

Le informazioni relative al servizio commerciale (tariffe, bollette e fatturazione, reclami, pratiche commerciali) possono essere fornite direttamente attraverso chiamata telefonica al numero verde **800890541** da rete fissa e **0859395862** da mobile. In ogni caso ogni atto o documentazione sarà reperibile utilizzando il sito web del Gestore con accesso dall'area personale.

Di seguito si riporta una tabella riassuntiva riportante: modalità di accesso per tipologia di richiesta, tempi massimi di risposta/fornitura del materiale.

tipologia della richiesta	**modalità di accesso agli atti**	**tempi massimi di risposta e fornitura del materiale**
informazioni commerciali (tariffe, bollette e fatturazione, reclami, pratiche commerciali)	sito web	immediato
	numero verde	tempo massimo di attesa 240 secondi - cap. 4.8

	sportello fisico	tempo massimo di attesa 60 minuti - cap. 4.3
	richiesta scritta	30 giorni lavorativi
informazioni tecniche (interruzioni idriche,...	sito web, numero verde	tempo massimo di attesa 240 secondi - cap. 4.8
atti amministrativi	pec, richiesta scritta	30 giorni lavorativi

11.2. Informazione Sistematica del Gestore

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possano interessarlo, A.C.A. S.p.A. utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:
- Internet;
- Ufficio informazioni;
- Bollette;
- Organi di informazione (TV,stampa);
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- Campagne promozionali;

Utilizzando tali strumenti, A.C.A. S.p.a. si impegna a:
a) Pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza
b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori
c) divulgare la Carta del servizio;
d) consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento delS.I.I.;
f) Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona o telefonicamente.
Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;
g) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
h) Informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
i) Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata: - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio; - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH; - Residuo fisso a 180°C in mg/l; Autorità Idrica Toscana 38 - Nitrati in mg/l di NO3; - Nitriti in mg/l di NO2; - Ammoniaca in mg/l di NH4; - Fluoro mg/l di F; - Cloruri in mg/l di Cl;
j) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, A.C.A. S.p.A.;
informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
k) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
l) Informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati da ACA S.p.A.;

m) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
n) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;
o) Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;
p) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
q) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;
r) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;

s) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
t) Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
u) Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.
I livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

12.VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

12.1. Informazioni all'Utente finale

1. Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.
2. Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito web del Gestore.
Suggerimenti degli Utenti potranno essere segnalati tramite l'Ufficio Commerciale, gli sportelli aziendali e la corrispondenza indirizzata all'Ufficio Assicurazione Qualità. Sulla base delle rilevazioni effettuate il Gestore si impegna a pubblicare annualmente un Rapporto sulla Qualità del Servizio e sulla valutazione del grado di

soddisfazione dell'Utente, a trasmetterlo alle Autorità competenti ed a renderlo disponibile per le Associazioni dei Consumatori.

13.RECLAMI E CONTROVERSIE

13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste nel contratto o nel Regolamento d'Utenza, può presentare reclamo al Gestore attraverso i canali di accesso (numero verde, posta elettronica, sportello utenti, per posta).
1. 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, nonché gli elementi minimi di cui al successivo punto 4. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.
2. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
3. Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'Utente finale:
   i. i. il nome ed il cognome;
   ii. l'indirizzo postale o telematico;
   iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
   iv. il codice Utente;
   v. l'indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al paragrafo 3, punto 4 del capitolo 7.
4. È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al punto 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).

Il Gestore risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli utenti in un termine massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (per ricevimento si intende la data di protocollo del Gestore).

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'Utente finale

In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'Utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il Gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

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

1. Il Gestore si impegna a rispondere ad ogni richiesta avanzata dall'Utente in modo chiaro e comprensibile con risposta motivata a reclami scritti, richieste scritte di informazione o richieste di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e indicando 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 del responsabile del procedimento incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):
a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
c) l'elenco della documentazione allegata
d) le seguenti informazioni contrattuali:
   i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
   ii. la sottotipologia di uso;
   iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.
e) nel caso in cui non estingua il reclamo, le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA o di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia

gratuita;
f) nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell'Utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, occorre indicare:

i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'Utente la tutela dei propri diritti;
ii. le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA o di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo del presente articolo, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

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

13.4. Reclami scritti multipli

1. 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 paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e al relativo indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di riferimento.

2. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:
a) fornisce 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 di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, al relativo indennizzo automatico;
b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di

reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 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 di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

3. Essendo ACA S.p.A. unico Gestore del SII non si applica quanto disposto per più reclami relativamente all'art. 156 del d.lgs. 152/06.

13.5. Modalità di Ricorso

L'Utente (o la categoria di utenti) che lamenti la violazione di un diritto, di un interesse giuridico rilevante o sia insoddisfatto dell'esito della sua istanza di reclamo, può promuovere la risoluzione delle controversie attraverso la procedura ADR (Alternative Dispute Resolution) una modalità semplice e veloce il cui scopo è quello di aiutare le parti a trovare un accordo senza ricorrere alle vie legali.
A tal fine, l'Utente può intraprendere la Conciliazione Paritetica per il tramite di un'associazione di consumatori oppure può rivolgersi al Servizio di Conciliazione ARERA. In alternativa, può accedere al Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio di Chieti-Pescara avviando una procedura di mediazione volontaria.
Le modalità di attivazione di suddetti servizi sono disponibili sul sito aziendale (homepage/servizio conciliazione).

14.INDENNIZZI

Il Gestore si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.
Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente.
Gli "standard" di qualità del servizio idrico, hanno come indicatori le caratteristiche di qualità del prodotto, i tempi del rapporto contrattuale, l'accessibilità al servizio, la gestione del rapporto contrattuale e la sicurezza del servizio.
Gli "standard" espressi in giorni sono riferiti alle giornate lavorative (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di qualsiasi altro adempimento a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore.
Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del Gestore.
I tempi occorrenti per l'espletamento dei servizi sotto indicati sono da considerarsi senza i momenti necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite e rese note dalla presente Carta, l'ACA S.p.A. comunicherà tempestivamente all'Utente i nuovi termini.

14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Lo standard specifico è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente, misurato da un idoneo indicatore di qualità.
Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1.

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale, di morosità e tecnici del SII

Indicatore	Valore limite (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo
Tempo massimo di preventivazione dell'allacciamento idrico per prestazioni standard (senza sopralluogo) - capitolo 5	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione di allacciamento alla rete fognaria per prestazioni standard (senza sopralluogo) - capitolo 5	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione dell'allacciamento idrico (con sopralluogo) - capitolo 5	20 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione di allacciamento alla rete fognaria (con sopralluogo) - capitolo 5	20 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici - capitolo 6	15 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici - capitolo 6	20 giorni	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione della fornitura - capitolo 6	5 giorni	30 euro
Tempo massimo di riattivazione e subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore - capitolo 6	5 giorni	30 euro
Tempo massimo di riattivazione e subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore - capitolo 6	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità - capitolo 8	2 giorni feriali	30 euro
Tempo massimo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente finale - capitolo 6	7 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione per la voltura della fornitura - capitolo 6	5 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo - capitolo 5	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo - capitolo 5	20 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati - capitolo 4	3 ore	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore - capitolo 7	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco - capitolo 7	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio - capitolo 7	30 giorni	30 euro
Tempo massimo di sostituzione del misuratore - capitolo 7	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione - capitolo 7	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione dell'acqua - capitolo 7	10 giorni	30 euro

Tempo massimo per l'emissione della fattura - capitolo 7	45 giorni solari	30 euro
Periodicità minima di fatturazione - capitolo 7	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti - capitolo 13	30 giorni	30 euro
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni - capitolo 13	30 giorni	30 euro
Tempo massimo di rettifica fatturazione - capitolo 7	60 giorni	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi minori o uguali a 3000 3 per consumi maggiori o uguali a 3000 (dal 1/1/2023)	30 euro
Preavviso lettura	Almeno 48 ore (dal 1/1/2023)	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore: tempo 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	se il preavviso (S3) è compreso tra le 24 e 48 ore = 30 euro; se il preavviso (S3) è compreso tra le 16 e 24 ore = 60 euro; se il preavviso (S3) è inferiore alle 16 ore = 90 euro;
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-
Sospensione/Disattivazione per morosità ad un Utente finale non disalimentabile		30 euro
Disattivazione per morosità dell'Utente domestico residente (fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 Remsi)		30 euro
Limitatazione/sospessione/disattivazione per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora		30 euro
Erronea limitazione/sospensione/disattivazione per morosità nonostante la comunicazione di avvenuto pagamento dell'Utente nei tempi e con le modalità indicate		30 euro
Anticipo dell'intervento di limitazione/sospensione/disattivazione rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora		10 euro
Erronea limitatazione/sospensione/disattivazione per morosità nonostante la richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste		10 euro
Erronea limitatazione/sospensione/disattivazione per morosità senza invio del sollecito bonario di pagamento		10 euro

14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII

Lo standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale

Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui al capitolo 5, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4 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 al capitolo 4, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui ai capitoli 4 e 10, 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 al capitolo 13, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui al capitolo 4, per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, 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 al capitolo 4, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, 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 al capitolo 4, 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 al capitolo 4, 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, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

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

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

15.INDICATORI E MODALITA' PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITA' CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 D.LGS. 152/06

ACA S.p.A. in quanto Gestore unico designato alla gestione del servizio idrico integrato riscuote la tariffa. Non trova applicazione l'articolo 156 del d. lgsl. 152/06 riferito ai casi in cui il servizio idrico integrato sia gestito separatamente per effetto di particolari convenzioni e concessioni.

16.APPENDICI

16.1. Glossario

Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, 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;

albero fonico o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

Arera: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono 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;

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;

Cassa è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

Classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;

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

data di ricevimento è:
- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

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

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.);

ERSI - Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato dell'Abruzzo: Ente regolatore del servizio idrico integrato regionale, costituito dall'insieme dei "servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Istituito con la L.R. n. 9/2011, in attuazione dei principi sanciti dall'art. 2, comma 186 bis, dalla legge 23 dicembre 2009 n. 191 che aveva previsto l'obbligo, in capo alla Regione, di dotarsi di una legge per l'attribuzione delle funzioni già esercitate dalle Autorità d'Ambito, sulla base delle disposizioni di legge contenute nel Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i..

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

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

Gestore obbligato è il Gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;

giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera *x)*;

lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

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 conduttura 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 di qualità contrattuale sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;

misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

obiettivo di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione 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;

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;

punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;

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;

REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

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

richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
uso domestico residente;
uso condominiale;
uso domestico non residente;

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
uso industriale;
uso artigianale e commerciale;
uso agricolo e zootecnico;
uso pubblico non disalimentabile;
uso pubblico disalimentabile;
altri usi;

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

stadio di valutazione o Stadio è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza)

standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità.

standard specifico è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente misurato da un idoneo indicatore di qualità.

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

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;

tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);

utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari,

anche con diverse destinazioni d'uso;

Utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

16.2. Indirizzi Utili

soggetto	indirizzo	recapito tel/fax	mail/pec	sito web
ACA S.p.A.	Sede legale: Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 65125 Pescara (PE) Sportello di Pescara: Viale Bovio, 452 Sportello di Chieti: Via delle Robinie Sportello di Silvi: C.da Piomba Sportello di Penne (punto ascolto): P.zza Luca da Penne- Chiostro S. Domenico	Tel: +39.085.4178200 Fax: +39.085.4156113	protocollo@aca.pescara.it aca.pescara@pec.it	www.aca.pescara.it
ERSI Abruzzo	Via Michele Iacobucci 4 (palazzo dell'Emiciclo, piano -1) 67100, L'Aquila (AQ)	Tel: +39. 0862203840	protocollo@ersi-abruzzo.it protocollo@pec.ersi-abruzzo.it	www.ersi-abruzzo.it
ARERA	Sede legale: corso di Porta Vittoria 27 - 20122 Milano	Centralino: 02655651 - 06697331	info@arera.it protocollo@pec.arera.it	www.arera.it

16.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali

Di seguito sono indicati i soggetti per la tutela degli utenti finali

Servizio conciliazione ARERA	Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico Spa via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma	www.portalesportello.it
Camera di Commercio Chieti-Pescara	Sede di Chieti: Largo G. B. Vico 3 Sede di Pescara: Via Conte di Ruvo, 2	www.chpe.camcom.it

16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato

Gli strumenti per la regolazione del SII sono rappresentati da:

1) Carta del Servizio
2) Piano D'Ambito
3) Regolamento d'Utenza
4) Convenzione di regolazione del Servizio Idrico e relativo disciplinare tecnico
5) Piano di gestione delle interruzioni e delle emergenze del servizio idrico
6) Deliberazioni ARERA di riferimento

16.5. Modulistica

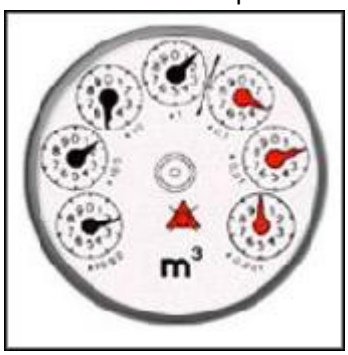
Tutta la modulistica è reperibile sul sito aziendale www.aca.pescara.it.
E' possibile scaricare i modelli dalla home page cliccando sul tasto "servizi per gli utenti" e successivamente sul tasto "Tutta la modulistica". I modelli sono altresì disponibili presso gli sportelli di ACA S.p.A..

16.6. Modalità di Auto-lettura del Contatore

L'autolettura può essere effettuata telefonando al numero verde 800 890 541 da rete fissa e 085 9395862 da rete mobile oppure registrandosi sul portale web, nella sezione area clienti – sportello on line

CONTATORI A LANCETTE

Di contatori a lancette ve ne sono vari tipi:
con 4 lancette nere più 3 o 4 lancette rosse oppure con 3 lancette nere più 3 o 4 lancette rosse.



In tutti i tipi comunque le lancette rosse non vanno considerate nella lettura, ma vanno lette solo quelle nere.
Accanto ad ogni ogni indicatore è segnato il valore per il quale moltiplicare la cifra del quadrante:
x1 indica le unità
x10 le decine
x100 le centinaia
x1000 le migliaia
Il tutto ovviamente in metri cubi
ES. la lancetta x1 è sul numero 5, quella x10 sul 7, x100 sul 2 e x1000 sul 3

La lettura sarà 3275 metri cubi
Se la lancetta indicasse un punto posto fra due cifre va sempre considerata la cifra inferiore.

CONTATORI A LETTURA DIRETTA

Anche i contatori a lettura diretta possono essere di vario tipo.

1. Con caselle numeriche nere e 1 rossa più una grande lancetta che indica i litri.
Per una corretta lettura va riportato il valore delle sole caselle numeriche nere. Ad es. nell'immagine di lato il numero da riportare sarà:

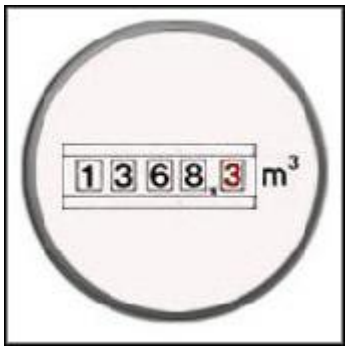
2152

2. Con caselle numeriche nere e lancette rosse, le lancette indicano ettolitri, decalitri e litri e non vanno lette
Per una corretta lettura va riportato il valore delle sole caselle numeriche nere. Ad es. nell'immagine di lato il numero da riportare sarà:

1368

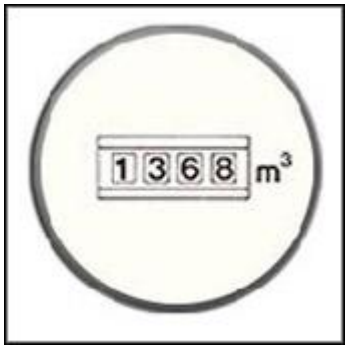
3. Con caselle numeriche nere e rosse.
Per una corretta lettura va riportato il valore delle sole caselle numeriche nere. Ad es. nell'immagine di lato il numero da riportare sarà:

1368



4. Con le sole caselle numeriche nere
Per una corretta lettura va riportato il valore delle sole caselle numeriche nere. Ad es. nell'immagine di lato il numero da riportare sarà:

1368



16.7. Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica

L'acqua è una risorsa preziosa ma non è illimitata. Ognuno di noi, con piccoli gesti quotidiani ed un uso consapevole può contribuire a preservarla riducendo gli sprechi. Ecco alcuni consigli per risparmiare l'acqua:

- Utilizzare la lavatrice e il lavastoviglie solo a pieno carico.
- Se si acquista un nuova lavatrice o lavastoviglie assicurarsi che siano di Classe A++ ovvero con il marchio Energy Star di efficienza energetica perché permettono di risparmiare il 50% sia di elettricità che di acqua.
- Se invece si lavano le stoviglie a mano, usare l'acqua di cottura della pasta che è anche un ottimo sgrassante.
- Usare una bacinella e non l'acqua corrente per lavare piatti, frutta e verdura: si risparmiano circa 6.000 litri di acqua potabile all'anno.
- Usare i dispositivi frangigetto (in una famiglia di tre persone garantiscono un minor consumo d'acqua di ben 6.000 litri all'anno).
- Chiudere i rubinetti mentre ci si rade o si lavano i denti. In questo modo è possibile risparmiare circa 2.500 litri di acqua per persona all'anno.
- Installare uno sciacquone con lo scarico a doppio flusso: utilizzando due differenti volumi d'acqua, a seconda delle esigenze, si risparmieranno circa 100 litri di acqua al giorno.
- Scegliere la doccia invece del bagno: si risparmiano 1.200 litri di acqua potabile all'anno;
- Riparare le perdite dell'impianto idrico: in un anno è possibile risparmiare 21.000 litri circa per le perdite dal rubinetto e 52.000 litri circa se si blocca il lento flusso dell'acqua dal water.
- Controllare periodicamente il contatore: in questo modo ci si accorge subito di perdite accidentali.
- Non innaffiare le piante con acqua potabile ma riutilizzare l'acqua di cottura della pasta o delle verdure facendola prima raffreddare.
- Per innaffiare le piante, recuperare l'acqua della pioggia mettendo dei contenitori sotto le grondaie o in giardino.