



ASIS SALERNITANA RETI E IMPIANTI SPA

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Ambito Distrettuale Sele

Ente Idrico Campano

**Adottata a seguito di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione
con delibera n. 81 del 12 settembre 2024**

Sommario

PARTE PRIMA	5
PREMESSA	5
FINALITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	5
RIFERIMENTI NORMATIVI	5
COME OTTENERLA	8
IL SOGGETTO GESTORE	8
PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	9
UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	9
CONTINUITÀ DELLE PRESTAZIONI	9
PARTECIPAZIONE	9
EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ	9
CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI	9
CORTESIA	10
SOSTENIBILITÀ USO RISORSA IDRICA	10
TUTELA DELLA PRIVACY	10
CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	10
GLI STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	10
PARTE SECONDA	12
1. DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE	12
AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	21
2. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI	21
3. TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO	22
4. TEMPO DI ATTIVAZIONE DI NUOVA FORNITURA	23
5. TEMPO DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO DELLA FORNITURA	23
6. TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ	24
7. TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	25
8. MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA	25
9. VOLTURA A TITOLO GRATUITO	26
10. TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	26
11. MODALITÀ DI RICHIESTA DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI	27
12. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI	27
13. CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI	27
14. TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI	28
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	29
15. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	29

16.	VERIFICA DEL MISURATORE	30
17.	TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE	31
18.	SOSTITUZIONE DEL MISURATORE	32
19.	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE.....	33
20.	FATTURAZIONE E LETTURA DEI CONTATORI	34
21.	TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	37
22.	PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	38
23.	TERMINI, MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	39
24.	RATEIZZAZIONE	39
25.	RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE.....	40
26.	TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI	42
27.	TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI.....	42
28.	PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI	43
29.	CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE.....	44
30.	RECLAMI SCRITTI MULTIPLI.....	45
31.	PERDITE OCCULTE.....	46
32.	RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ.....	47
	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	50
33.	DIFFUSIONE E ORARIO DEGLI SPORTELLI.....	50
34.	SPORTELLI: TEMPO DI ATTESA	51
35.	IL SITO INTERNET E IL SERVIZIO CLIENTI ON LINE.....	51
36.	SERVIZIO TELEFONICO ASSISTENZA CLIENTI.....	52
37.	PRONTO INTERVENTO	54
	GESTIONE DEGLI INDICATORI IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06.....	55
38.	INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	55
	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – INTERVENTI PROGRAMMATI	56
39.	DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA (INDICATORE S1)	57
40.	TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE (INDICATORE S2).....	57
41.	TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI CHE COMPORTANO UNA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA (INDICATORE S3).....	57
	INDENNIZZI ALL'UTENTE	57
42.	CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ	57
43.	CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO	58
44.	CAUSE DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO	59
45.	MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO	59
	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	60

46.	RISPETTO DEI LIMITI IMPOSTI RELATIVI ALLA QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	60
47.	AGEVOLAZIONI PER UTENZE DEBOLI	61
48.	TARIFFE E STRUTTURA GENERALE DEI CORRISPETTIVI	62
49.	ONERI DI PEREQUAZIONE	63
50.	ACCESSO AGLI ATTI	63
51.	CRISI DA SCARSITÀ IDRICA	64
52.	ULTERIORI IMPEGNI DEL GESTORE	64
53.	ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA	64
54.	VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	65
ALLEGATI.....		66
ALLEGATO 1		66
TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI		66
ALLEGATO 2		71
ORARIO DEGLI SPORTELLI /PUNTI ASSISTENZA UTENTI APERTI AL PUBBLICO.....		71
ALLEGATO 3		72
COME CONTATTARE IL GESTORE		72

PARTE PRIMA

PREMESSA

FINALITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Lo scopo della Carta dei servizi è quello di definire e garantire i diritti degli Utenti, assicurando loro un servizio adeguato ai propri bisogni.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente al Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero ai singoli servizi che lo compongono.

La Carta del SII costituisce un allegato del Contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

Da un punto di vista generale, la Carta dei Servizi:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei Contratti di fornitura/utenza. Pertanto, l'aggiornamento della Carta dei Servizi costituisce aggiornamento delle condizioni contrattuali applicabili;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta dei Servizi. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, fatti salvi eventuali casi in deroga, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario, come riportato nel prosieguo.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione quadriennale, in corrispondenza del ciclo regolatorio, ovvero ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari gli adeguamenti.

Nelle more dell'adeguamento rispetto alla normativa vigente, in caso di difformità o incompatibilità tra la Carta dei Servizi e la normativa regolatoria, quest'ultima prevale sulla Carta dei Servizi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di «Carte dei servizi pubblici»";
- Decreto-Legge 12 maggio 1995, n.163: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato”;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, cd. “Codice del Consumo” e ss. mm. e ii.;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante “Norme in materia ambientale” e ss. mm. e ii.;
- D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 (“Regolamento sull’accesso ai documenti amministrativi”);
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l’art. 2, comma 461, lettera a);
- Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge, con modificazioni, dall’art. 1, comma 1, legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Regolamento UE 2016/679 (“Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali”) e ss. mm. e ii., recepito dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101;
- Decreto Legislativo n. 18/2023 del 23 febbraio recante “Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano”.

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

In particolare, la presente revisione della Carta del SII tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”
- Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 “Disciplina del deposito cauzionale per il SII”
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale” (TIMSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli Utenti”;
- Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli Utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQTI);
- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI);
- Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il

rafforzamento delle tutele a vantaggio degli Utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;

- Deliberazione ARERA 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019 “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3”;
- Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020 “Modifiche al Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli Utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
- Deliberazione ARERA n.186/2020/R/IDR del 26 maggio 2020 “Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/IDR, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 295, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 “Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160”;
- Deliberazione ARERA n. 235/2020/R/IDR del 23/06/2020 “Adozione di Misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID 19”;
- Deliberazione ARERA n. 585/2020/R/COM del 22 dicembre 2020 “Disposizioni in merito all’accreditamento dei gestori idrici al Sistema Informativo Integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM del 23/02/2021 “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- Deliberazione ARERA n. 257/2021/R/COM del 22/06/2021 “Modifiche e integrazioni alla Deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/COM in tema di modalità di corresponsione di eventuali ratei pregressi dei bonus sociali 2021, gestione dei bonus sociali per punti di prelievo su reti di distribuzione non interconnesse, informative ai clienti finali e bonus sociale per disagio fisico”;
- Deliberazione n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);
- Deliberazione n. 610/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione n. 639/2021/R/IDR del 30 Dicembre 2021 “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie dei servizi idrico integrato”;
- Deliberazione n. 231/2022/R/COM del 31 Maggio 2022 “Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
- Deliberazione n. 637/2023/R/IDR del 28 Dicembre 2023 “Aggiornamento della disciplina in materia di Regolazione della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’allegato a alla Deliberazione dell’Autorità 586/2012/r/idr e all’allegato a alla Deliberazione dell’autorità 655/2015/r/idr (RQSII)”.

La presente Carta dei servizi annulla e sostituisce quella già vigente aggiornata nel 2022.

COME OTTENERLA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile per l'Utente del SII, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99) ed è consultabile e scaricabile sul sito internet aziendale www.asisnet.it e, comunque, sarà possibile ottenerne copia presso qualsiasi sportello del Gestore, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas con la Deliberazione del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR.

IL SOGGETTO GESTORE

Nata nel 1961 per volontà di 21 Comuni, come "Consorzio Acquedotti delle Valli del Sele del Calore e del Montestella", l'ASIS Salernitana Reti e Impianti SpA (di seguito denominata "ASIS" o "Gestore" o "Società") conta ad oggi 40 Comuni aderenti e 45 Comuni serviti, per complessivi 63 milioni di m³ annui di acqua distribuiti, di cui circa 15 milioni direttamente agli Utenti finali.

Nel 1980, con la captazione della sorgente del Basso Sele - con capacità di 1600 l/s - e l'ingresso del comune di Salerno nel Consorzio, la società assume l'attuale dimensione di più grande Ente acquedottistico della Provincia di Salerno.

Società di capitale interamente pubblico, partecipata esclusivamente da Comuni, è affidataria secondo il modello "in house providing" del servizio idrico integrato nell'area denominata "Area Sele", giusta Deliberazione n. 22 del 29/12/2011 dell'Autorità di Ambito Sele e Convenzione di Gestione sottoscritta il 23/07/2012 (rep. n. 34/2012) per una durata di anni 25. Risulta legittimata nella gestione in quanto l'affidamento possiede i requisiti previsti al comma 2 dell'art. 172 del D.lgs. 152/2006:

- Affidamento assentito in conformità alla normativa pro tempore vigente, in quanto operato dall'Autorità di Ambito Sele nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali e rispettoso delle modalità di affidamento diretto "in house providing" (ovvero partecipazione pubblica totalitaria, destinazione prevalente dell'attività svolta dalla società a favore delle Amministrazioni committenti, controllo stringente della società analogo a quello operato sui propri servizi interni da parte delle Amministrazioni committenti);
- Affidamento non dichiarato cessato "ex lege" in quanto non è stato individuato dall'EIC (Ente Idrico Campano) il "soggetto Gestore d'ambito" a livello distrettuale (ex ATO), ai sensi della legge della regione Campania n. 15/2015 s.m.i..

Oggi, l'ASIS gestisce circa 500 km di rete che, partendo dalla provincia di Avellino nell'alta valle del Sele, raggiunge da un lato i comuni cilentani, sia interni che costieri, dall'altro la città di Salerno. Le tubazioni hanno diametri che vanno dal 1600 mm per l'acquedotto del Basso Sele che serve la città di Salerno a 250 mm per le ultime propaggini dell'acquedotto Alto Sele. Completano l'acquedotto manufatti quali ponte tubo, centrali di sollevamento, serbatoi di accumulo e carico. Di recente, è stato realizzato un considerevole upgrade degli impianti, con l'installazione di un sistema di Automazione e Telecontrollo, che consente, attraverso 42 centraline collocate in punti strategici degli acquedotti, di effettuare manovre di chiusura, apertura e regolazione oltre che verifica e lettura dei consumi idrici dei singoli comuni.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Gestore, nell'erogare i servizi, si ispira ai seguenti principi.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

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

CONTINUITÀ DELLE PRESTAZIONI

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

PARTECIPAZIONE

Il Gestore:

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

EFFICACIA, EFFICIENZA E QUALITÀ

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

CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI

Il Gestore si impegna ad interloquire con l'Utente finale, ponendo massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio, sia verbale che scritto, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri.

CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

SOSTENIBILITÀ USO RISORSA IDRICA

L'acqua è una risorsa essenziale per sostenere la vita, lo sviluppo e l'ambiente. Tuttavia, essa è una risorsa vulnerabile ed esauribile; pertanto, è necessario che il Gestore persegua una opportuna politica di sostenibilità, che consiste nel garantire, alle generazioni presenti e future, l'accesso universale alla risorsa idrica e ai servizi igienico-sanitari.

Per tale motivazione, ASIS è impegnata a garantire la gestione sostenibile della risorsa idrica, assicurandone la rigenerazione, la tutela della qualità e quantità nel tempo, minimizzando gli sprechi e promuovendo l'utilizzo responsabile dell'acqua, attraverso la salvaguardia delle fonti, il contenimento delle perdite, la mitigazione degli effetti del cambiamento climatico e il monitoraggio puntuale dei prelievi e dei consumi idrici.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali - GDPR) e successive modificazioni ed integrazioni. Le informative sono disponibili sul sito internet www.asisnet.it

CONDIZIONI PRINCIPALI DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio idrico integrato (scaricabili dal sito al link www.asisnet.it).

GLI STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

La misurazione della qualità del servizio è uno strumento importante sia per l'Utente, al fine di poter far valere i propri diritti, sia per il Gestore ASIS, nell'ottica del progressivo miglioramento del servizio che lo stesso eroga. Per tale motivo, sono stati definiti una serie di indicatori - univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altri ambiti - in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli "standard" rappresentano **valori obiettivo**, formulati sulla base di indicatori di tipo quantitativo e qualitativo. In particolare:

- a) Gli indicatori **quantitativi** possono essere **generali** o **specifici**.
 - sono **generali** quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore (es.: tempo medio di attesa agli sportelli).

- sono **specifici** quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'Utente (es.: numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura). A tale scopo, devono essere adeguatamente comunicati agli Utenti.

b) Gli indicatori **qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (es.: il livello di cortesia del personale al pubblico).

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

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

Relativamente alla qualità contrattuale, si fa riferimento alla "Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr - Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" e ss. mm. e ii.

Relativamente alla qualità tecnica, costituisce riferimento la "Delibera 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr - Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

Relativamente al servizio di misura, costituisce riferimento la "Delibera 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/idr - Regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale (TIMSII). Relativamente alla gestione morosità, costituisce riferimento la "Delibera 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr - Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI).

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

Nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore per cause ad esso imputabile, l'Utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico per le prestazioni soggette a standard specifico di cui al "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato" (di seguito RQSII).

Se non diversamente specificato, gli standard sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna.

Ove è indicato uno standard espresso in giorni feriali, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

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

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

- 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;
- cause imputabili al Gestore.

PARTE SECONDA

1. DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Ai fini della presente Carta, si applicano le seguenti definizioni:

- **Ente Idrico Campano:** Ente di governo dell'Ambito dell'ATO della Campania, istituito con la legge Regione Campania 2 dicembre 2015, n. 15, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia organizzativa, amministrativa e contabile, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni del territorio regionale campano;
- **Autorità (o ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente,** istituita ai sensi della Legge n. 481/1995. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e, successivamente, in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del Richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ovvero il momento in cui il Richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;
- **acquedotto** comprende l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.
- **albero fonico o IVR (Interactive voice responder)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma, inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del Richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al Richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (c.d. 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;
- **bolletta** è il documento che il Gestore trasmette periodicamente all'Utente finale al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti;
- **bolletta di chiusura** è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il Gestore e l'Utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo Utente;
- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'ARERA - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR;
- **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;
- **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;
- **Cassa per i servizi energetici e ambientali o CSEA** è un ente pubblico economico che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua, al quale sono destinate alcune componenti tariffarie riscosse dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese, secondo regole emanate dall'Autorità di Regolazione.
- **causa di forza maggiore** ovvero atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile, in tutto o in parte, l'adempimento delle obbligazioni;
- **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;
- **consumi fatturati** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- **consumi rilevati/effettivi** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture in un determinato arco temporale;
- **consumo medio annuo (Ca)**: è definito per ciascun Utente finale in riferimento alla vigente normativa regolatoria (*Deliberazione 218/2016/R/idr integrata e modificata dalla Deliberazione 609/2021/R/idr*);
- **consumo stimato (Cs)**: è la stima dei dati di misura, effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un Utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale determinato (*Deliberazione 218/2016/R/idr integrata e modificata dalla Deliberazione 609/2021/R/idr*);

- **consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e, comunque, come stabilito ai sensi del TIMSII;
- **contratto di fornitura/utenza** è il contratto di fornitura del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, che l'Utente finale stipula con il Gestore del servizio. Per la definizione del contratto si intende la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dal Gestore all'Autorità;
- **deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'Utente finale versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito;
- **depurazione** comprende l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione 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;
- **direttiva trasparenza** è l'Allegato A alla Deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";
- **direttiva (UE) 2184/2020** è la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione);
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e risoluzione del rapporto contrattuale a seguito della richiesta dell'Utente finale ovvero effettuata dal Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;

- **d.lgs. 18/2023** è il Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano”.
- **“D.P.C.M. 29 agosto 2016”** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- **fognatura** comprende l’insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture per l’allontanamento delle acque reflue urbane e delle acque meteoriche di dilavamento convogliate in reti dedicate.
- per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell’Utente (es.: il tempo di preventivazione, l’attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L’individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell’utenza nel tempo;
- **Gestore del servizio idrico integrato o Gestore del SII** è il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **giorno solare** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII, inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi, infine, i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura posti, di norma, al punto di consegna dell’Utente finale atti alla misura dei volumi consegnati;
- **indennizzo automatico** è l’importo riconosciuto all’Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti uno degli standard specifici di qualità che prevedono l’indennizzo, così come regolato dal RQSII, dal RQTI, ovvero nei casi previsti all’art. 10 del REMSI e successive modifiche ed integrazioni;
- **interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un Utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel Contratto di Utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni (o sospensioni) non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazioni al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli Utenti o per l’ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;
- **interruzioni (o sospensioni) programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

- **ISEE** è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- **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 (es.: nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (es.: spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore, che può essere acquisita da remoto anche attraverso strumenti di telemisura installati sull'impianto dell'Utente finale;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo per le utenze domestiche residenti il quantitativo essenziale di acqua;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta, espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale. In caso di mancato rispetto di esso, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'Utente finale da parte del Gestore;
- **metro cubo** è l'unità di misura utilizzata per la quantificazione della risorsa idrica fornita o scaricata. È equivalente a 1.000 litri;
- **misura di processo** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;
- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori - con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli Utenti finali - e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore/contatore** è il dispositivo, posto al punto di consegna dell'Utente finale, che serve per la misura dei volumi consegnati;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per il quale l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore, è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per il quale l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore, è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare, a tale misuratore il Gestore può normalmente

accedere, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori, in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo ove il misuratore è installato;

- **misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto “non funzionante”, tra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (c.d. telelettura di prossimità o da remoto) o, infine, raccolti da parte dell'Utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (c.d. autolettura);
- **morosità** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del D. Lgs. 31/2001 e ss.mm. e ii.;
- **parametri di qualità dell'acqua erogata** sono i parametri microbiologici e chimici, nonché i parametri indicatori, fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **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;
- **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi, esclusi i casi in cui questi siano addebitati sulla prima bolletta;
- **Piano d'Ambito** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Ente Idrico Campano ai sensi del D. Lgs.152/2006;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo, generalmente espressa in metri cubi orari (mc/h) o in litri al secondo (l/s);
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto assistenza Utenti** è un ufficio preposto all'accoglimento dell'Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate, aperto in giorni ed orari che il Gestore renderà noti tramite sito internet ed altre forme di comunicazione;
- **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, di norma, 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/abitate/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitate/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale alla quale l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura o 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. Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;
- **REMSI** è l'Allegato A della Deliberazione n. 311/2019/R/IDR e ss. mm. e ii. emanata da ARERA, riguardante il testo per la "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 o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito 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 l'Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **RQSII** è il "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e ss. mm. e ii.;
- **RQTI** è l'Allegato A alla Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e ss. mm. e ii.;
- **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 di regolazione per energia reti e ambiente", approvato con Deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM e ss.mm. e ii.;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche i seguenti servizi:
 - a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari; include l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;
 - b) le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate (fognature bianche), incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali;

c) lo svolgimento di prestazioni e servizi relativi alla gestione utenze del SII;

d) il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma in caso di situazioni emergenziali;

- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltrando reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente;
- **situazioni di pericolo** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;
- **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e senza la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- **sportello**: è un canale di contatto, fisico o digitale, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente** è lo sportello, istituito da ARERA, che fornisce informazioni e assistenza agli Utenti/Clienti finali sulla regolazione nei settori dell'energia elettrica, del gas e del sistema idrico;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:
 - a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);
 - b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);
- **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;
- **TIBSI** è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli Utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e ss. mm. e ii.;
- **TICSI** è l'Allegato A alla Deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici" vigente, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli Utenti;

- **TIUC** è il Testo Integrato in merito agli obblighi di separazione contabile (unbundling contabile), di cui all'Allegato A alla Deliberazione 137/2016/R/IDR vigente;

- **TIMSII** è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e ss. mm. e ii.;

- **tipologia d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" e la tipologia "uso diverso dal domestico", suddivise nelle seguenti sotto-tipologie. In relazione all'uso domestico, si ha:

- uso domestico residente;

- uso condominiale;

- uso domestico non residente;

In relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico, si ha:

- uso artigianale e commerciale;

- uso industriale;

- uso pubblico non disalimentabile;

- uso pubblico disalimentabile;

- uso agricolo e zootecnico;

- altri usi;

- **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;

- **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

- **Utenza raggruppata o 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 diretto** è l'Utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

- **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

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

- **Utente finale non disalimentabile** è l'Utente finale di cui all'articolo 2 del REMSI, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura (Utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI e utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSII e successive modifiche ed integrazioni);

- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore;

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

Per quanto non espressamente disposto dal presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA *ratione temporis* vigente, che prevale in caso di definizioni contrastanti.

AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'Utente. I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale ovvero per la risoluzione delle interferenze con ulteriori sottoservizi;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti da ASIS, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'Utente.

Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. L'Utente è tenuto a presentare tutta la documentazione prevista, quando richiesto dal Gestore, in assenza della quale non decorrono i tempi di prestazione.

2. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di ASIS, della richiesta documentata di preventivo e la data di invio o di consegna diretta del preventivo stesso al Richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.

Tempo massimo di preventivazione	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Preventivo per allacci idrici senza sopralluogo	10 gg. lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro
Preventivo per allacci idrici con sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro

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

- a) qualora il Richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento posticipato);
- b) sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al Richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore.

Il preventivo deve contenere le seguenti informazioni:

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

All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio prevista. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice, che contemplano prestazioni standard, oppure complesse, ove siano richieste verifiche di natura tecnica non standard.

3. TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo, l'Utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è, pertanto, subordinata all'ottenimento, anche attraverso il Gestore, di tali autorizzazioni.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale, al netto dei tempi necessari all'acquisizione delle dovute autorizzazioni (con contestuale pagamento dello stesso e firma del contratto di fornitura) e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

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

In particolare, per allacciamento complesso si intende quello per il quale sono necessari lavori di manomissione della sede stradale e di scavo ovvero l'eventuale risoluzione di interferenze con ulteriori sottoservizi.

Il tempo di esecuzione per allacciamento all'acquedotto che comporta lavori di tipo semplice è pari a 15 giorni. In questi casi si tratta di standard specifico di qualità.

Il tempo di esecuzione per l'allacciamento che comporta lavori di tipo complesso è pari a 30 giorni. In questo caso si tratta di standard generale di qualità.

Tempo di esecuzione	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di Lavori semplici	15 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo	Specifico	30 euro
Esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di Lavori complessi	30 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo nel	Generale	90% delle singole prestazioni

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 intercorrente tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di ASIS 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 Richiedente.

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

Permesso di allacciamento alla pubblica fognatura

ASIS si impegna a rilasciare il permesso di allacciamento alla fognatura pubblica nel tempo massimo di 30 gg.. Tale tempo è calcolato tra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e il momento del rilascio del permesso di allacciamento, nel rispetto delle disposizioni previste dal regolamento.

4. TEMPO DI ATTIVAZIONE DI NUOVA FORNITURA

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

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.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi dalla definizione del contratto	Specifico	30 euro

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

5. TEMPO DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO DELLA FORNITURA

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatti salvi i casi in cui sia necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

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

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione o subentro senza	5 gg. lavorativi dalla definizione del contratto, ovvero di	Specifico	30 euro

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
modifiche alla portata del misuratore	richiesta di riattivazione		
Tempo di riattivazione o subentro con modifica della portata del misuratore	10 gg. lavorativi dalla definizione del contratto, ovvero di richiesta di riattivazione	Specifico	30 euro

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

- 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 riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l' Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l' unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora il Gestore eserciti le facoltà su indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del capoverso precedente;
- b) dell' attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del capoverso precedente.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica a seguito di variazioni di titolarità del Contratto di utenza che non richiedano intervento di riattivazione (quali le volture).

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.

6. TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell' attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura e non deve superare due giorni feriali salvo diversa volontà dell' Utente.

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

Le richieste di riattivazione della fornitura su morosità pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg. feriali dalla comunicazione del pagamento	Specifico	30 euro

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di pagamento, per posta elettronica, 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.

7. TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze dell'Utente: esso è definito pari a sette giorni.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di disattivazione fornitura	7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	Specifico	30 euro

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

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal Richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore. Le volture sono escluse da tale rilevazione.

8. MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA

La voltura è una richiesta che va presentata qualora si intenda registrare a proprio nome un contratto di somministrazione idrica precedentemente intestato ad altri. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché corredata 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, ove previsto, e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro

Nei casi di cui al precedente articolo 8, qualora ASIS eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte di ASIS:

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

11. MODALITÀ DI RICHIESTA DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore.

12. TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte e del Gestore. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla successiva tabella, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 gg. lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavoro con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro

13. CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI

Ai sensi dell'art. 7 dell'RQSII e ss.mm. e ii., il preventivo contiene:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento o del lavoro richiesto;
- b) le disposizioni e le prescrizioni per l'Utente finale previste in sede di sopralluogo (es.: autorizzazioni, realizzazioni di impianti di compenso interni, ecc.)
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il Richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- e) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;

- f) i dati identificativi del Richiedente;
- g) il codice Utente, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- h) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del Richiedente;
- i) la data di invio del preventivo al Richiedente;
- j) la tipologia d'uso;
- k) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l) 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;
- m) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- n) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- o) la durata di validità del preventivo;
- p) il nominativo del tecnico che ha eseguito il preventivo;
- q) il riferimento e il recapito telefonico della struttura responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

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

14. TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI

Ai sensi dell'art. 23 dell'RQSII e ss.mm. e ii., 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.

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 (5) 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.

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

Lo standard di qualità specifico del “tempo di esecuzione di lavori semplici” corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	Specifico	30 euro
Esecuzione di lavori complessi	30 gg. lavorativi dall'accettazione formale del preventivo	Generale	90% delle singole prestazioni

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

15. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Ai sensi dell'art. 24 dell'RQSII e ss.mm. e ii., **il tempo massimo per l'appuntamento concordato** è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità specifico.

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

Ai sensi dell'art. 25 dell'RQSII e ss.mm. e ii., **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. Nel caso di disdetta dell'appuntamento concordato, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è uno standard generale ed è inteso come il tempo 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.

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

Ai sensi dell'art. 25 dell'RQSII e ss.mm. e ii., **la fascia di puntualità per gli appuntamenti** che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il Richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente finale, all'eventuale esecuzione anticipata delle prestazioni o del sopralluogo.

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

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è stabilita in tre ore. In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata successivamente all'ora di fine della fascia di puntualità concordata, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg. lavorativi dalla richiesta	Generale	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore e della verifica di pressione	10 gg. lavorativi dalla richiesta	Generale	90% delle singole prestazioni
Tempo per il preavviso, in caso di disdetta	24 ore	Generale	95% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Max 3 ore	Specifico	30 euro

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, ASIS, in quanto Gestore del servizio di acquedotto, è tenuta a riportare sul proprio sito e nella bolletta un numero telefonico messo a disposizione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'Utente finale per concordare un appuntamento. Il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'Utente finale, tramite il Gestore ASIS, l'indennizzo automatico previsto.

16. VERIFICA DEL MISURATORE

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente finale può richiedere la verifica in loco dello stato del misuratore; tale verifica consiste in un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore e lettura del quadrante numerico, previa visione della contabilizzazione dei consumi a rubinetti aperti, senza che avvenga alcun intervento di smontaggio provvisorio del misuratore dalla sua sede.

Ai sensi del DM 93/2017 e ss.mm. e ii., l'intervento di verifica del misuratore di utenza presso laboratorio accreditato potrà essere richiesto alla Camera di Commercio di Salerno. In questo caso, il Gestore fornisce

l'assistenza tecnica per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica metrologica e, contestualmente, installa un nuovo contatore.

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.

Nei casi in cui, a seguito della verifica in loco, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento ai sensi del Regolamento d'utenza.

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

Ai sensi dell'art. 28 dell'RQSII e ss.mm. e ii., 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.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del Gestore	Specifico	30 euro

Qualora siano richiesti dall'Utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 e ss.mm. e ii., il Gestore - ove venga previsto il suo intervento - è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che, in tal caso, è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico.

17. TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE

Ai sensi dell'art. 29 dell'RQSII e ss.mm. e ii., il tempo di comunicazione dell'esito della verifica in loco 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. Lo standard specifico di qualità per il "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi, se la verifica è effettuata in loco.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui alla tabella seguente le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio.

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

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi dalla verifica	Specifico	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata laboratorio	30 gg. lavorativi dalla verifica	Specifico	30 euro

18. SOSTITUZIONE DEL MISURATORE

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

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

Ai sensi dell'art. 30 dell'RQSII e ss.mm. e ii., 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.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. dalla data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore	Specifico	30 euro

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 degli appuntamenti concordati; 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 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

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

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente finale un indennizzo automatico.

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione è effettuata mediante il consumo stimato (Cs), a partire dall’ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

ASIS provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

19. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L’Utente può richiedere la verifica del livello di pressione di fornitura.

Per procedere alla verifica, il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.

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.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	Specifico	30 euro

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.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente finale un indennizzo automatico.

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all’Utente finale i costi dell’intervento, esplicitandone l’ammontare nella prima bolletta utile e, 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.

Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all’Utente i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.

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.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi	Specifico	30 euro

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico

ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

20. FATTURAZIONE E LETTURA DEI CONTATORI

La fatturazione dei consumi avviene sulla base delle tariffe predisposte dall'EGA territorialmente competente, sulla base della metodologia vigente definita dall'ARERA che le approva nell'ambito dello schema regolatorio del periodo di riferimento.

Le tariffe vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti di informazione all'Utente specificati nella presente Carta.

La fatturazione e l'emissione della bolletta avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura stessa, ovvero nel tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura, rilevati attraverso la lettura effettuata dal personale autorizzato dal Gestore, oppure un'autolettura dell'Utente finale - trasmessa secondo le modalità indicate dal Gestore e riportate in bolletta e opportunamente validata dal Gestore - ovvero sulla base di consumi stimati.

La raccolta delle misure all'Utenza è normata dalla Deliberazione ARERA del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/idr "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale" e ss.mm. e ii. (TIMSI).

Il Gestore, in ottemperanza a quanto previsto dalla regolazione ARERA pro tempore vigente, è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura, dandone informazione agli Utenti finali:

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

Ai sensi dell'art. 7.1 bis del TIMSI, l'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'Utente tramite autolettura, successivamente validata dal Gestore.

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

Ai sensi dell'art. 7, comma 2, del TIMSII, il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

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

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

Ai sensi dell'art. 7.5 del TIMSI, in caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea nella quale informa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura e delle modalità per effettuare l'autolettura stessa; con la stessa nota il Gestore invita, altresì, ad aggiornare le modalità di contatto con cui l'Utente finale vuole essere avvisato del passaggio del personale incaricato della lettura (posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o modalità preferita indicata dall'Utente finale).

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente finale negli anni precedenti, lo stesso informa l'Utente finale tempestivamente nella prima bolletta utile per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Ai sensi dell'art.18 dell'Allegato A del TIMSI, al fine di rafforzare le tutele per l'utenza, sono introdotti due standard specifici, facendo riferimento ai seguenti indicatori:

- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
- b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".

Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, la presente disposizione si applica a partire dal 1° gennaio 2023.

SR1: numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno (Standard specifico)
SR2: numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno (Standard specifico)
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore (Standard specifico)

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, ciascun Gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro. Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

La lettura viene effettuata utilizzando, ove possibile, dispositivi mobili per la rilevazione della foto lettura, oppure mediante rilevazione in telelettura o utilizzando un modello cartaceo per la rilevazione.

Nel caso di contatori non accessibili, il Gestore potrà richiedere all'Utente l'autolettura del contatore.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a. dati di lettura, con rilevazione effettiva da parte del Gestore;

- b. in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura forniti dall'Utente;
- c. in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

ASIS è tenuta ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'Utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Il Gestore garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'Utente, da effettuarsi con le seguenti modalità:

- telefonicamente al numero verde 800.020.180
- utilizzando, previa registrazione, lo sportello on line dal sito www.asisnet.it;
- spedendo la cartolina lasciata dai letturisti all'indirizzo ivi indicato;
- direttamente presso uno degli sportelli ASIS.

Per effettuare l'autolettura, l'Utente, seguendo le istruzioni che riceve o gli esempi disponibili a video, deve fornire i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:

- Codice Cliente
- Matricola Contatore
- numero dei metri cubi così come riportati dal contatore.

L'Utente riceve conferma dell'avvenuta acquisizione e - nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata - validazione della lettura o, in caso contrario, riceve le indicazioni per procedere correttamente.

Con la prima fattura emessa a seguito di lettura reale del misuratore, sarà effettuato il conguaglio delle fatture in acconto, accreditando quanto stimato e ricalcolando i consumi dalla precedente lettura reale. In caso di cessazione dell'utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

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

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

Come definito dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR (integrata con le modifiche apportate con le Deliberazioni n. 186/2020/R/IDR e n. 610/2021/R/IDR), in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni si applica la prescrizione biennale a favore dell'Utente finale.

Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA, SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito).

Tale disposizione si applica ai rapporti tra il Gestore e:

- a) gli Utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSU;
- 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.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulta maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza di tali importi in fattura, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine, il Gestore può, 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.

L'Utente finale, a seguito del ricevimento della fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (il cui ammontare dovrà essere opportunamente indicato in fattura con l'inserimento di un avviso in una pagina iniziale aggiuntiva della fattura), può comunicare tempestivamente la sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, compilando e inoltrando il modulo/format allegato alla fattura in questione.

Tale format, che l'Utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione, è disponibile, in modalità anche stampabile, anche sul sito internet del Gestore e presso gli Sportelli commerciali presenti sul territorio.

In fattura dovrà essere inserita anche l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica, al quale sia possibile inviare il format di cui sopra o un eventuale testo redatto dall'Utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

21. TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA

Ai sensi dell'art. 36 dell'RQSII e ss.mm. e ii., il tempo per l'emissione della bolletta è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta 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. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e provvede, altresì, ad erogare all'Utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento, o dal giorno di voltura o disattivazione della fornitura, ed il giorno di emissione	45 giorni solari	Specifico	30 euro

Le fatture emesse, in conformità alle leggi vigenti, sono trasmesse in formato elettronico anche al Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, che provvederà nel depositarle in automatico nel cassetto fiscale dell'Utente. Disguidi dovuti a eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente.

22. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

Ai sensi dell'art. 38 dell'RQSII e ss.mm. e ii., il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

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

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	almeno 2 bollette all'anno con cadenza semestrale	Specifico	30 euro
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale	Specifico	30 euro
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.000 mc	almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale	Specifico	30 euro
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale	Specifico	30 euro

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

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

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

Con cadenza biennale, il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche sottoindicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico.

23. TERMINI, MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

I dettagli circa le forme e le modalità di pagamento sono adeguatamente pubblicizzati sulle bollette. Il Gestore garantisce all'Utente un'ampia gamma di modalità di pagamento della bolletta:

- a) presso gli uffici postali o altri operatori abilitati, utilizzando il bollettino di c/c postale premarcato allegato alla fattura;
- b) POS;
- c) con addebito permanente in conto corrente bancario o postale (SEPA);
- d) con bonifico bancario o postale sul conto del Gestore indicato sul sito internet;
- e) tramite i servizi online offerti dal proprio istituto di credito;
- f) con carta bancaria e/o carta di credito.

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.

24. RATEIZZAZIONE

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare la fattura, riconoscendogli la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo fra le parti.

Le condizioni per richiedere la rateizzazione sono le seguenti:

- la richiesta di rateizzazione deve essere inoltrata dall'intestatario dell'utenza o dall'avente titolarità;
- l'importo della fattura da rateizzare deve essere superiore dell'80% rispetto al valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse negli ultimi 12 mesi;
- il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Ricorrendone i presupposti, nella fattura viene indicata l'informazione circa la possibilità di richiedere la rateizzazione del pagamento della stessa. Inoltre, sono fornite le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la modalità con cui richiedere un piano di rateizzazione avente durata minima di 12 mesi che, salvo diversi accordi tra le parti, prevede rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore per eventuali ulteriori chiarimenti.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) sul ritardo (mora) nel pagamento delle rate, degli interessi al tasso legale a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Nel caso sia accertata la possibilità di concedere la rateizzazione, gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

- a) di prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia, per cause imputabili al Gestore;
- c) agli Utenti domestici residenti in documentato stato di disagio economico-sociale, come individuati dall'ARERA.

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 dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il pagamento della prima rata da parte dell'Utente costituisce accettazione del piano di rateizzazione.

Il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione anche in caso di Utente finale moroso.

Per avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi, l'Utente deve esporre tale richiesta per iscritto o in un altro modo documentabile. L'Utente finale è tenuto a inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

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

Ai sensi di quanto disposto all'art.5.4 del REMSI, in caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSII;
- b) il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui all'Articolo 6 di cui alla Delibera REMSI, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nell'Articolo 7 e Articolo 8 di cui alla Delibera REMSI, senza fornire ulteriore preavviso all'Utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

25. RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

L'Utente finale può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.

Una richiesta scritta di rettifica di fatturazione può essere presentata dall'Utente:

- tramite il Numero Verde 800 020 180;
- presso gli Sportelli ASIS;
- mediante posta ordinaria o RAR all'indirizzo Asis Salernitana Reti e Impianti S.p.a. – Sede operativa – Via Bosco II – 84091 – Battipaglia;
- via PEC all'indirizzo protocollo@pec.asisnet.it con oggetto “Rettifica di fatturazione”;
- via Sportello on line, collegandosi al sito internet www.asisnet.it.

Ai sensi dell'art. 48 dell'RQSII e ss.mm. e ii., il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto al paragrafo “CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE”.

Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	Generale	95% delle singole prestazioni

Ai sensi dell'art. 43 dell'RQSII e e ss.mm. e ii., il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	Specifico	30 euro

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 bolletta 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 in relazione al “Tempo di rettifica di fatturazione”, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard di qualità in relazione al “Tempo di rettifica di fatturazione”, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra 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 (50) euro.

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

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

26. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti finali possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti finali possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o, in generale, un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta dei Servizi.

Ai sensi dell'art. 46 dell'RQSII e e ss.mm. e ii., il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta motivata a reclami scritti	30 gg. lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	Specifico	30 euro

27. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

L'Utente può presentare una richiesta di informazioni sui servizi gestiti da ASIS:

- tramite il Numero Verde 800 020 180;
- presso gli Sportelli ASIS;
- mediante posta ordinaria o RAR all'indirizzo Asis Salernitana Reti e Impianti S.p.a. – Sede operativa – Via Bosco II – 84091 – Battipaglia;
- via PEC all'indirizzo protocollo@pec.asisnet.it con oggetto Informazioni;
- via Sportello on line, collegandosi al sito internet www.asisnet.it.

In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale e della richiesta. Per ogni richiesta di informazione è effettuata un'analisi ed è comunicata una risposta esaustiva all'Utente.

Ai sensi dell'art. 47 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta	Specifico	30 euro

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

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

La rilevazione del tempo di risposta a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio e pervenute per iscritto.

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente finale deve comunque essere informato dal Gestore sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

28. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

L'Utente può presentare reclamo contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Un reclamo può essere presentato dall'Utente:

- tramite il Numero Verde 800 020 180;
- presso gli Sportelli ASIS;
- mediante posta ordinaria o RAR all'indirizzo Asis Salernitana Reti e Impianti S.p.a. – Sede operativa – Via Bosco II – 84091 – Battipaglia;
- via PEC all'indirizzo protocollo@pec.asisnet.it con oggetto Reclamo;
- via Sportello on line, collegandosi al sito internet www.asisnet.it.

Nella predisposizione del reclamo scritto, l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile sia presso gli Sportelli fisici del Gestore che tramite la home page del sito internet www.asisnet.it in modalità stampabile, che contiene i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale e di posta elettronica certificata al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente finale:

- il nome ed il cognome;
- l'indirizzo postale o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- il codice Utente;
- l'indirizzo di fornitura;

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

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

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

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

Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'Utente.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione utilizzabili per l'inoltro, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la risposta da parte del Gestore non saranno presi in considerazione.

29. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE

Ai sensi dell'art. 50 dell'RQSII, il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto e alle richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune, e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere, altresì, riportati:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);

- la sottotipologia di uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

e) l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, oltre agli elementi di cui ai punti precedenti, fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare, e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui ai precedenti punti 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, nonché dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il Gestore dettaglierà, nella risposta motivata, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'Utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore obbligato fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità.

30. RECLAMI SCRITTI MULTIPLI

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi (nome ed indirizzi). Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "Tempo di risposta motivata a reclami scritti" 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 e nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative all'indennizzo automatico.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei

consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico “Tempo di risposta motivata a reclami scritti” e al relativo indennizzo automatico.

31. PERDITE OCCULTE

Ogni Utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni.

L’Utente ha il diritto e il dovere di controllare i consumi attraverso l’autolettura periodica del contatore, quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a risponderne dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati, salvo la responsabilità del Gestore stesso.

Con la Deliberazione ARERA n.609/2021/R/IDR è stato integrato e modificato l’Allegato A alla Deliberazione n. 218/2016/R/IDR (TIMSII) e sono state disciplinate le tutele previste in caso di perdite occulte.

In particolare, in caso di dispersioni d’acqua nell’impianto privato dell’Utente non dovute a negligenza ma per cause impreviste, e, comunque, per perdite occulte così come definite all’art.1 TIMSII, l’Utente, in caso di consumo pari almeno al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, ha la facoltà di richiedere l’attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

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

L’istanza di riconoscimento della perdita occulta dovrà essere richiesta entro il termine di scadenza del pagamento indicato nella fattura.

Il Gestore richiederà idonea documentazione, anche fotografica, comprovante l’avvenuta riparazione della perdita, avendo, comunque, la facoltà di effettuare un sopralluogo di verifica.

Tale documentazione deve essere trasmessa al Gestore di norma entro 30 giorni solari.

Il Gestore si riserva di effettuare un proprio accertamento:

- d’ufficio, sulla base della documentazione presentata dall’Utente; è facoltà del Gestore operare verifiche sulla validità di tale documentazione e del fatto correlato;
- con verifica diretta da parte del personale incaricato dal Gestore.

A seguito di dimostrazione della perdita nell’ambiente, il Gestore applicherà, con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, le seguenti tutele di prezzo:

- esonero dall’applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

Al fine di consentire la riparazione del guasto, tali tutele si applicheranno anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di tre mesi.

Il singolo Utente potrà accedere nuovamente alla tutela trascorsi tre anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

In caso di perdite occulte, l'Utente può richiedere la rateizzazione del pagamento secondo le modalità indicate al paragrafo 24.

32. RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ

In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'Utente finale medesimo, esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata e salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento nel quale devono essere riportati almeno:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro il quale, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
 - la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento: 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 commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È, comunque, fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'Utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del Gestore ai quali l'Utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando, altresì, gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

a) PROCEDURA PER LA COSTITUZIONE IN MORA

Solo dopo aver inviato all'Utente finale il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente paragrafo, il Gestore potrà avviare la procedura per la costituzione in mora.

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, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

- 1) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- 2) il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'Utente finale moroso decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o PEC, e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità indicate in precedenza;
- f) le modalità con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'Utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi nei quali l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali l'Utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:

- è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto ai punti 1) e 2) di cui sopra,
- è parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo è un Utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dall'eventuale piano di rateizzazione, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'Utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

b) PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO

La procedura di sospensione e/o disattivazione della fornitura è diversa a seconda che l'Utente sia di tipo disalimentabile o non disalimentabile, secondo la definizione indicata nella presente Carta.

In particolare, per le utenze domestiche residenti morose disalimentabili, ovvero diverse da quelle dirette beneficiare di bonus sociale idrico non disalimentabili, la sospensione della fornitura può avvenire soltanto successivamente:

- 1) 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;
- 2) alla regolare messa in mora dell'Utente finale moroso da parte del Gestore;

- 3) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- 4) al decorso dei termini, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- 5) 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);
- 6) all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento alle utenze domestiche residenti morose, il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura:

- a) decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione, nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 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 un periodo di 18 mesi;
- b) trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione, nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata. In questo caso le spese per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'Utente.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle 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:

- 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.

In caso di morosità delle utenze condominiali, non essendo applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione e siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

In ogni caso, la disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- qualora, decorso il termine ultimo previsto per il pagamento, 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;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Qualora, nel caso di misuratore non accessibile secondo la definizione riportata nella presente Carta, non sia tecnicamente possibile procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di

intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Inoltre, nel caso in cui sia riscontrata impossibilità tecnica di limitare la fornitura da parte del Gestore, quest'ultimo deve inviare all'Utente una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione di tale impossibilità tecnica. Nella medesima comunicazione, il Gestore deve indicare che - scaduto il termine del periodo previsto per la limitazione della fornitura di cui ai punti a) e b) precedenti - provvederà senza ulteriore preavviso ad eseguire la sospensione della fornitura presso l'utenza interessata.

Per quanto riguarda, invece, le utenze domestiche residenti morose non disalimentabili, ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico, la limitazione della fornitura idrica - volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno - è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
- b) il Gestore vanta un credito nei confronti dell'Utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale eventualmente versato;
- c) siano decorsi i termini senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

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

Nel caso di mancato rispetto delle procedure di gestione della morosità, l'Utente ha diritto ai relativi indennizzi.

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

33. DIFFUSIONE E ORARIO DEGLI SPORTELLI

Presso lo Sportello Clienti di ASIS vengono espletate le seguenti pratiche:

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

Il Gestore, nell'ottica di garantire un miglior servizio prestato all'utenza, vista la dislocazione particolare dell'utenza sul territorio servito, mantiene anche una serie di Punti assistenza Utenti periferici, presso i quali vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta di informazioni e chiarimenti;
- inoltro reclami;
- divulgazione di materiale informativo e modulistica.

Le sedi e gli orari di apertura degli sportelli al pubblico vengono resi noti sul sito internet del Gestore www.asisnet.it e le informazioni vengono aggiornate ad ogni modifica.

34. SPORTELLI: TEMPO DI ATTESA

Il numero degli sportelli del Gestore è finalizzato all’obiettivo di:

- garantire agli Utenti un tempo accettabile in funzione del numero di utenze da servire;
- contenere i costi di gestione.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l’Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal “Gestore code”, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Il tempo massimo di attesa per ogni singolo Utente non deve essere superiore ad un’ora.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Generale	Media sul totale delle prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Generale	95% delle singole prestazioni

35. IL SITO INTERNET E IL SERVIZIO CLIENTI ON LINE

Il Gestore rende noti i servizi effettuabili on-line e le relative modalità di esecuzione, mettendo a disposizione dell’Utente finale il sito internet www.asisnet.it attraverso il quale, direttamente dalla homepage, è possibile ottenere informazioni relative a:

- Carta dei servizi in vigore;
- livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente e livelli di qualità raggiunti l’anno precedente;
- composizione analitica dell’acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo;
- tempistiche e modalità per la costituzione in mora;
- gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina in materia di Regolazione della morosità del SII;
- il Regolamento d’utenza;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
- i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore;
- i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Il sito internet www.asisnet.it, attraverso lo Sportello online, consente, altresì, all'Utente di inoltrare richieste di:

- informazioni;
- reclami e accesso alla procedura di conciliazione per il riesame di un reclamo;
- rateizzazione dei pagamenti;
- variazioni dati di recapito e variazione dati fiscali;
- preventivazione ed esecuzione allacciamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- verifiche del misuratore e del livello di pressione;

e di usufruire dei servizi di:

- autolettura;
- pagamento fatture;
- attivazione/disattivazione fattura online;
- attivazione/revoca domiciliazione bancaria;
- consultare lo stato delle pratiche e scaricare la modulistica precompilata.

Dal sito internet del Gestore è possibile accedere, in qualsiasi giorno ed a qualsiasi ora, ai servizi dello Sportello on line via web, per visionare le fatture e i consumi, per fornire l'autolettura del proprio misuratore, per indicare o aggiornare le modalità di recapito preferita, dell'informazione preliminare agli Utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, per seguire l'avanzamento delle pratiche e per richiedere servizi.

Per utilizzare lo sportello online è necessario eseguire preventivamente una semplice registrazione da parte dell'Utente al sito internet.

Ogni eventuale cambiamento al servizio in questione verrà tempestivamente reso noto attraverso il sito internet e altri strumenti di informazione che saranno ritenuti più idonei.

È possibile comunicare con il Gestore anche per via telematica, inviando e-mail di posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo: protocollo@pec.asisnet.it.

QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

36. SERVIZIO TELEFONICO ASSISTENZA CLIENTI

ASIS garantisce l'accesso ai servizi commerciali ed effettua il servizio informazioni telefoniche a mezzo di:

- ❖ **Numero Verde: 800.020.180, attivo con operatori negli orari e nei giorni indicati in allegato 3 e sul sito internet.**

Tramite il servizio telefonico di consulenza clienti l'Utente può:

- ricevere informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sui rimborsi e sullo stato di avanzamento delle richieste;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita;
- richieste telefoniche per varie prestazioni e servizi commerciali, tra cui:
 - Variazioni di recapito su contratti esistenti;
 - Reclami e richieste di rettifica di fatturazione;
 - Copie fatture;

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Volture;
- Situazione dei pagamenti;
- Rateizzazione delle fatture;
- Richieste di verifica del contatore;
- Richieste di verifica del livello di pressione;
- Autolettura;
- Aggiornamento della modalità di recapito preferita dell'informazione preliminare agli Utenti finali dei tentativi di raccolta della misura.

Ai fini di una corretta gestione delle segnalazioni, si consiglia agli Utenti di comunicare il proprio codice cliente/contratto.

Con riferimento alla qualità dei servizi telefonici, garantiti dal Gestore, si applicano i seguenti indicatori:

- **l'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS)** che è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale;
- **l'indicatore livello del servizio telefonico (LS)** che 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;
- **il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)**, pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli Utenti che hanno parlato con un operatore e delle chiamate degli Utenti che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Per il servizio di Call Center, il Gestore garantisce gli standard generali di seguito riportati

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Generale	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Generale	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Generale	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi

37. PRONTO INTERVENTO

Per la segnalazione di emergenze e guasti, il Gestore garantisce un apposito call center:

❖ **Numero Verde: 800.508.260 gratuito sia da telefono fisso che mobile, attivo 24 ore su 24**

Il servizio è dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti e al pronto intervento e prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

Relativamente al pronto intervento è previsto lo standard tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte 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 di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate - 90% delle prestazioni (standard generale).

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo 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.

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata = 3 ore - 90% delle prestazioni (standard generale).

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

N.B.: Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA in materia di qualità contrattuale. Si raccomanda, altresì, di non utilizzare il Numero Verde di Pronto intervento per informazioni e servizi commerciali all'utenza.

Ai fini di una corretta gestione delle segnalazioni, si consiglia agli Utenti di comunicare il proprio codice cliente/contratto.

Il Gestore provvederà a divulgare all'utenza eventuali modifiche relative ai numeri e agli orari dei servizi telefonici, utilizzando gli strumenti più opportuni.

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Generale	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Generale	90% delle singole prestazioni

GESTIONE DEGLI INDICATORI IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06

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

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

- accogliere le istanze di allaccio alla pubblica fognatura e/o depurazione inoltrate dall'Utente finale;
- inoltrare le istanze di cui al punto precedente al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- inoltrare all'Utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta;
- inoltrare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione le avvenute variazioni relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel RQSII, invia all'Utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

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

Indicatore	Standard	Tipologia standard	Indennizzo o base di calcolo
------------	----------	--------------------	------------------------------

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lavorativi dalla richiesta	Specifico	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale	10 gg. lavorativi	Generale	90% delle singole prestazioni

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

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

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO – INTERVENTI PROGRAMMATI

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

L'interruzione del servizio può essere imputabile soltanto a eventi di forza maggiore o a guasti e manutenzioni necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, informando adeguatamente e tempestivamente l'utenza. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria, nel rispetto del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (indicatore S2), successivamente indicato.

Con Delibera 917/2017/R/IDR - "Regolazione della qualità tecnica del SII ovvero dei singoli servizi che lo compongono" (RQTI), l'ARERA ha inteso disciplinare alcuni standard specifici che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo Utente (compresi gli Utenti indiretti nel caso dei condomini), il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

Gli indicatori di qualità tecnica, con standard specifico, definiti dall'Autorità nazionale sono i seguenti:

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

39. DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATTA (INDICATORE S1)

La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura, per ciascun Utente finale interessato. Tale standard è fissato in 24 ore, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

40. TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE (INDICATORE S2)

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

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato. Tale standard è fissato in 48 ore.

41. TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI CHE COMPORTANO UNA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA (INDICATORE S3)

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

INDENNIZZI ALL'UTENTE

42. CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

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

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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

43. CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO

In caso di mancato rispetto per cause imputabili al Gestore degli standard specifici di qualità contrattuale previsti dall'art. 67.1 della RQSII, il Gestore stesso corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro, ove non sussistano cause di esclusione previste dal successivo art. 73 della citata RQSII.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'Utente che ne ha beneficiato di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, il Gestore riconoscerà agli Utenti un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come previsto dall'art. 72.2 della RQSII e come di seguito indicato:

- 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.

In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al Gestore, degli standard specifici di qualità tecnica del SII previsti dalla RQTI, il Gestore stesso assicura, nella prima bolletta utile, la corresponsione all'Utente finale - inclusi gli Utenti indiretti nel caso di condomini - di un indennizzo automatico pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, analogamente a quanto previsto per gli standard specifici relativi alla RQSII.

In caso di morosità, il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro in tutti i casi in cui:

- a. la fornitura sia stata sospesa ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;
- b. in relazione ad un Utente finale domestico residente, il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto all'art. 7.5 del REMSI;
- c. la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d. 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 previste.

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

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

44. CAUSE DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

Ai sensi dell'art. 73 del RQSII e ss.mm. e ii., il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) relativamente agli standard specifici di qualità tecnica, all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, se è già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso, un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- e) ai sensi degli artt. 5.6 e 5.7 del RQTI ss.mm. e ii., laddove il Gestore abbia ottenuto in relazione agli standard specifici di qualità tecnica (S1, S2 e S3) la temporanea sospensione degli indennizzi automatici previa presentazione istanza motivata;
- f) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli Utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della Deliberazione 917/2017/R/IDR.

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

Si specifica che il mancato rispetto degli standard generali non dà diritto a indennizzo automatico.

45. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO

Gli indennizzi, ove non esclusi, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione 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 deve, comunque, essere corrisposto entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del RQSII e del RQTI; quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i tempi per il rispetto dello stesso, o dal momento in cui l'Utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta, la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". Nel medesimo documento deve essere,

altresì, indicato che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il Richiedente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”, ovvero nei casi di mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”, ovvero “Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità tecnica definiti da ARERA” nei casi di mancato rispetto degli indicatori di RQTI.

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

INFORMAZIONE ALL’UTENZA

ASIS si impegna a tenere sempre informata l’Utenza circa i servizi, le modalità di prestazione e le iniziative aziendali, utilizzando vari strumenti:

- accesso agli sportelli, dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant’altro attiene al rapporto commerciale;
- linea telefonica gratuita dedicata per chiamate di intervento e di emergenza, attiva 24 ore su 24 (numero verde 800 508 260);
- linea telefonica dedicata per le informazioni e i chiarimenti all’utenza con apertura nei giorni lavorativi per minimo 35 ore settimanali (numero verde 800 020 180);
- allegati ai contratti, ovvero le condizioni principali di fornitura, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano il rapporto contrattuale con l’Utente e la Carta del Servizio;
- eventuali pubblicazioni periodiche, gratuitamente inviate, unitamente alle bollette, a tutti gli Utenti;
- le bollette, come strumento d’informazione periodica per messaggi generici;
- attraverso i mass-media per le comunicazioni delle modalità di interruzione o sospensione dell’erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione è ritenuta opportuna e necessaria;
- sito Internet, che consente all’Utente una parziale interazione di alcuni dati di consumo e di richieste d’informazioni e per i contatti rapidi alla casella di posta elettronica indicata sul sito stesso.

46. RISPETTO DEI LIMITI IMPOSTI RELATIVI ALLA QUALITÀ DELL’ACQUA EROGATA

Il Gestore, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012, rende disponibile sul proprio sito internet www.asisnet.it, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell’acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Vengono riportati i parametri elencati nell’Allegato I, Parti A, B e C indicati nel d.lgs. 18/2023, gli eventuali parametri supplementari fissati ai sensi dell’articolo 12, comma 13 del medesimo decreto, e i parametri durezza, calcio, magnesio e potassio. Per ciascun parametro rappresentato, viene mostrata la frequenza di monitoraggio e i risultati dei controlli, ove non diversamente previsto, sono aggiornati con cadenza almeno semestrale.

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, ASIS esercita controlli periodici, interni su tutto il territorio gestito, in applicazione delle disposizioni previste dal Decreto Legislativo n. 18/2023. Per assicurarsi che l’acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami previsti

dal Decreto Legislativo n. 18/2023, ASIS esegue sistematici controlli interni. I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l’Azienda Sanitaria Locale competente per territorio (ASL), con piani di monitoraggio aggiornati con cadenza triennale. Il giudizio di idoneità dell’acqua destinata al consumo umano spetta all’ASL territorialmente competente.

47. AGEVOLAZIONI PER UTENZE DEBOLI

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l’AEEGSI (ora ARERA) ha approvato il “Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli Utenti domestici economicamente disagiati”, in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

Con Deliberazione n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020, l’ARERA ha introdotto modifiche al TIBSI, in coerenza con l’articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157, prevedendo dal 1 gennaio 2020 l’erogazione del bonus sociale idrico non solo per il servizio di acquedotto, ma anche per i servizi di fognatura e depurazione.

A partire dal 1 gennaio 2020, il Bonus Sociale Idrico (BSI) erogato dal Gestore agli Utenti domestici economicamente disagiati, secondo le disposizioni impartite dall’ARERA nel TIBSI, è calcolato applicando la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione al quantitativo minimo vitale di acqua (50 litri/abitante/giorno), determinato tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica (18,25 mc/anno per ogni componente del nucleo familiare).

Dal 1 gennaio 2021, il bonus sociale idrico deve essere riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Pertanto, ai fini dell’ammissione al bonus sociale idrico, in adempimento a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM e ss.mm. e ii., dal 1° gennaio 2021 gli interessati (Utente diretto intestatario della fornitura idrica di residenza o Utente indiretto che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) non devono più presentare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso uno dei CAF abilitati.

Le condizioni di ammissibilità al BSI sono definite sulla base del livello dell’indicatore ISEE. È previsto, inoltre, il riconoscimento del BSI agli Utenti economicamente disagiati già titolari di Reddito o Pensione di Cittadinanza.

A tal fine, a partire dal 2021, ogni anno il cittadino/nucleo familiare interessato deve presentare all’INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l’attestazione ISEE.

A seguito di richiesta della DSU da parte dei cittadini, se il nucleo familiare rientra in una delle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l’INPS invierà in automatico i dati del nucleo familiare (nel rispetto della normativa sulla privacy e delle disposizioni che l’ARERA definirà in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al Sistema Informativo Integrato (SII) dell’Acquirente Unico (AU), che provvederà ad incrociare i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas ed acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

A tal proposito, si evidenzia che il Sistema Informativo Integrato (SII) è una banca dati informatica che contiene informazioni utili ad individuare le forniture elettriche, gas ed i gestori idrici competenti per territorio: l’incrocio dei dati contenuti nelle DSU con quelli contenuti nel registro del SII e nelle banche dati dei gestori idrici consentirà, attraverso opportuni processi e verifiche in fase di definizione da parte dell’ARERA, di individuare le forniture da agevolare e di erogare il bonus agli aventi diritto.

Nel caso di domande presentate fino al 31 dicembre 2020, per gli Utenti diretti beneficiari dell'agevolazione, il bonus sociale idrico è riconosciuto dal Gestore direttamente in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione, mentre, per gli Utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, tramite accredito sul conto corrente o assegno circolare o bonifico domiciliato.

Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto, alle modalità di presentazione delle richieste di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica e alle modalità di erogazione del Bonus sociale idrico, è possibile visitare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it ovvero il sito internet dell'EGA di riferimento ovvero il sito internet del Gestore www.asisnet.it.

48. TARIFFE E STRUTTURA GENERALE DEI CORRISPETTIVI

Il Gestore del SII svolge un servizio che, per sua natura, ha un costo che viene assicurato grazie al pagamento di un corrispettivo da parte dei titolari dei contratti di utenza.

Il Gestore applica agli Utenti le tariffe del SII secondo l'articolazione tariffaria approvata dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) territorialmente competente – ai sensi di quanto previsto dalla Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 - "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici" (TICSI) – e approvate in via definitiva dall'ARERA.

Per maggiori dettagli, è possibile collegarsi al sito internet ufficiale dell'ARERA: www.arera.it

In particolare, per le utenze domestiche i corrispettivi sono articolati secondo una struttura tariffaria che prevede:

- una quota variabile (euro/mc), che:
 - con riferimento al servizio di acquedotto, risulta proporzionale all'utilizzo e modulata per fasce di consumo. In particolare, ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti, la quota variabile relativa al servizio di acquedotto è determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità pro capite (in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente);
 - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, risulta proporzionale al consumo, ma non modulata per fasce. Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura, nonché il volume dei reflui depurati sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.
- una quota fissa (euro/anno), indipendente dal volume, quantificata e suddivisa per singola attività relativa al SII: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per le tipologie di utenze ad uso industriale, commerciale e pubblico, ovvero diverse dal domestico e che recapitano in pubblica fognatura refluo assimilato o assimilabile al domestico, i corrispettivi applicati sono articolati prevedendo:

- una quota variabile (euro/mc), che:
 - con riferimento al servizio di acquedotto, può essere modulata per fasce di consumo sulla base dei volumi prelevati;
 - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, risulta proporzionale al consumo, ma non modulata per fasce;

- una quota fissa (euro/anno) indipendente dal consumo e suddivisa per acquedotto, fognatura e depurazione.

L'articolazione tariffaria applicata viene pubblicata sul sito internet del Gestore www.asisnet.it ed è sempre esposta in uno specifico box della fattura.

49. ONERI DI PEREQUAZIONE

Le componenti tariffarie di perequazione sono deliberate dall'ARERA e applicate a tutte le utenze del servizio idrico integrato, a livello nazionale. Nello specifico, le componenti attualmente in vigore sono le seguenti:

- Componente UI1: in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli Utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,006, al netto dell'IVA);
- Componente UI2: per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli Utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,009, al netto dell'IVA);
- Componente UI3: per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,005, al netto dell'IVA), addebitata agli Utenti a partire dal 1 gennaio 2018 per il solo servizio di acquedotto e, a partire dal 1 Gennaio 2020, anche per i servizi di fognatura e depurazione, ad esclusione degli Utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico. Per la perequazione dei costi relativi all'erogazione automatica del bonus sociale idrico di cui all'art. 15 dell'Allegato A alla Deliberazione 63/2021/R/COM, dal 1 gennaio 2022, la componente UI3 è pari a (€/mc 0,0179, al netto dell'IVA), come stabilito dalla Deliberazione ARERA n.639/2021/R/IDR.
- Componente UI4: per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015, addebitata agli Utenti a partire dal 1 gennaio 2020 per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,004, al netto dell'IVA). Con Delibera Arera 239/2023/R/IDR, a decorrere dal 1 luglio 2023, la componente perequativa UI4 prevista dal comma 30.1 del MTI-3, volta all'alimentazione e alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'articolo 58 della legge 221/15, è stata posta pari a 0,0 centesimi di euro/metro cubo, fermo restando l'eventuale successivo aggiornamento in relazione al fabbisogno del relativo Conto.

Ulteriori eventuali componenti tariffarie di perequazione saranno applicate dal Gestore secondo quanto stabilito da successive disposizioni dell'ARERA.

50. ACCESSO AGLI ATTI

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di ASIS 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 ASIS, che ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

51. CRISI DA SCARSITÀ IDRICA

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e, comunque, non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna, con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

52. ULTERIORI IMPEGNI DEL GESTORE

ASIS, compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'Ente Idrico Campano, si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili, di livelli minimi del servizio e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) della legge n. 36/94, nonché di tutte le Delibere emesse dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

53. ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA

L'ARERA, con propri provvedimenti, ha approvato la procedura relativa al tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un Utente idrico e il suo Gestore. La procedura è del tutto gratuita per l'Utente.

In particolare, l'Utente finale - nel caso in cui abbia inviato reclamo al Gestore e questi abbia riscontrato con una risposta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del predetto reclamo - può presentare la domanda di conciliazione direttamente o mediante un delegato - anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria - dal quale decida di farsi rappresentare.

Sono escluse le controversie:

- a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali;
- b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- c) per le quali siano state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti attivate da associazioni dei consumatori;
- d) per le quali l'Utente finale abbia attivato le procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com o in tema di bonus sociale idrico (le procedure in tema di bonus idrico sono gestite dallo Sportello per il Consumatore con un servizio dedicato - c.d. reclamo di seconda istanza), fatti salvi eventuali profili risarcitori;
- e) afferenti alla qualità dell'acqua.

Gli utenti che devono risolvere problemi e controversie con il Gestore, prima di rivolgersi a un giudice, dovranno effettuare il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA. L'eventuale accordo sottoscritto tra le parti costituisce titolo esecutivo; in caso di insuccesso, il tentativo di conciliazione diventerà condizione indispensabile per rivolgersi al giudice.

In alternativa al Servizio Conciliazione di ARERA, è possibile avvalersi degli organismi ADR che rispondono ai requisiti del Codice del consumo e sono iscritti nell'Elenco dell'Autorità, incluse le conciliazioni paritetiche, nonché delle Camere di commercio aderenti alla convenzione fra ARERA e Unioncamere.

Per ulteriori specifiche, si rinvia al sito dell'ARERA www.arera.it.

Il Gestore si impegna a comunicare periodicamente gli strumenti di tutela tramite apposite informative in bolletta e sul proprio sito.

54. VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio potrà essere oggetto di aggiornamento per il recepimento di sopravvenute disposizioni cogenti in base alla normativa applicabile, in particolare da parte dell'Autorità nazionale di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno rese note mediante pubblicazione sul sito web del Gestore.

Essendo la Carta elemento integrativo dei contratti di fornitura, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti in essa contenute s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

ALLEGATI

ALLEGATO 1

TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico <u>con sopralluogo</u> (<i>tempo tra perfezionamento della richiesta preventivo e messa a disposizione del preventivo</i>)	20 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di preventivazione per lavori <u>con sopralluogo</u> (<i>tempo tra perfezionamento della richiesta preventivo e messa a disposizione del preventivo</i>)	20gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici	15 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg. lavorativi	Generale <i>(Il 90 % delle singole prestazioni devono essere effettuate entro i 30 giorni)</i>
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg. lavorativi	Generale <i>(Il 90 % delle singole prestazioni devono essere effettuate entro i 30 giorni)</i>
Tempo massimo per l'attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	Specifico
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura <u>senza modifiche</u> alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	Specifico

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo per la disattivazione fornitura	7 gg. lavorativi	Specifico
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg. feriali	Specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Specifico
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	Generale (Il 90 % delle prestazioni devono essere effettuate entro i 7 giorni)
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Generale (Il 95 % delle prestazioni devono essere effettuate entro le 24 ore)
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Generale (95% delle singole prestazioni)
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Generale (Media sul totale delle prestazioni)
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Generale
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Generale
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Generale
Tempo massimo risposta a reclami scritti	30 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi	Generale (Il 95 % delle singole prestazioni devono essere effettuate entro 30 gg. giorni)

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo massimo per la rettifica di fatturazione <i>(dalla comunicazione dell'Utente al rimborso dei pagamenti in eccesso)</i>	60 gg. lavorativi	Specifico
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Specifico
Periodicità di fatturazione	Almeno 2 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo fino a 100 mc)</i>	Specifico
Periodicità di fatturazione	Almeno 3 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo da 101 a 1000 mc)</i>	Specifico
Periodicità di fatturazione	Almeno 4 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo da 1001 fino a 3000 mc)</i>	Specifico
Periodicità di fatturazione	Almeno 6 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo superiori a 3000 mc)</i>	Specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore <i>(su richiesta dell'Utente)</i>	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	30 gg. lavorativi	Specifico
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione <i>(su richiesta dell'Utente)</i>	10 gg. lavorativi	Specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi	Specifico

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lavorativi	Specifico
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg. lavorativi	Specifico
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 gg. lavorativi	Generale (90% delle singole prestazioni)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per Pronto Intervento	3 ore	Generale (90% delle singole prestazioni)
Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento (CPI)	$CPI \leq 120$ secondi	Generale (90% delle singole prestazioni)
S1: durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Specifico
S2: tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Specifico
S3: tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Specifico
SR1: numero minimi di tentativi di raccolta della misura relativo a Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	Specifico
SR2: numero minimi di tentativi di raccolta della misura relativo a Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno	Specifico
SP: tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	Specifico
Casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile		30 euro
Casi in cui in relazione ad un Utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 del REMSI - ossia manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso e/o Utente non ha 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 all'Utente per il recupero della morosità pregressa)		30 euro

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD
Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora		30 euro
Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità riportate nella costituzione in mora		30 euro
Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine comunicato nella costituzione in mora		10 euro
Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma l'Utente finale ha inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità riportate nella costituzione in mora, ai sensi dell'art. 5 del REMSI		10 euro
Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non è stato inviato il sollecito bonario di pagamento, ai sensi dell'art. 3 del REMSI		10 euro

ALLEGATO 2

ORARIO DEGLI SPORTELLI /PUNTI ASSISTENZA UTENTI APERTI AL PUBBLICO

COMUNE	INDIRIZZO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
SPORTELLO ASIS SPA	SEDE OPERATIVA Via BOSCO II - Zona Industriale - BATTIPAGLIA	9.00 -12.30	9.00 - 12.30 e 15.00 -16.30	9.00 -12.30	9.00 -12.30 e 15.00 - 16.30	9.00 - 12.30
PUNTO ASSISTENZA UTENTI C/O COMUNE DI BATTIPAGLIA	C/o Casa Comunale Piazza Aldo Moro	9.00 -12.30				
PUNTO ASSISTENZA UTENTI C/O SEDE OPERATIVA DI AGROPOLI	Via Madonna del Carmine Snc (ex Giudice di pace)		9.00- 13.00	9.00 - 13.00 e 14.45- 16.45	9.00- 13.00	
PUNTO ASSISTENZA UTENTI C/O COMUNE DI ROCCADASPIDE	c/o Casa comunale in Via Giuliani, 14			15.00-16.30		
PUNTO ASSISTENZA UTENTI PONTECAGNANO	c/o il Comando di Polizia Municipale, Via Roma n.3			9.00 – 12.30		
PUNTO ASSISTENZA UTENTI C/O COMUNE DI SERRE	c/o Casa Comunale Via Vittorio Emanuele II	9.00 -12.30				

Gli orari potranno subire variazioni nel tempo. Si consiglia di consultare l'apposita sezione del sito per gli aggiornamenti.

ALLEGATO 3

COME CONTATTARE IL GESTORE

 POSTA	 SPORTELLI E PUNTI ASSISTENZA UTENTI	 TELEFONO	 E-MAIL	 SITO INTERNET
<p>SEDE LEGALE Via Pietro Laveglia, 2 Cap 84131 Fuorni (Salerno)</p> <p>SEDE OPERATIVA DI BATTIPAGLIA Via Bosco II - Zona Industriale Cap 84091 Battipaglia (SA)</p>	<p>(Indirizzi e orari riportati nell'Allegato 2)</p>	<p>NUMERO VERDE CONSULENZA CLIENTI E AUTOLETTURA 800 020 180 Attivo con operatore dalle 7.50 alle 14.00 - lunedì-mercoledì-venerdì Attivo con operatore dalle 7.50 alle 13.20 e dalle 14.15 alle 17.00 – martedì e giovedì.</p> <p>NUMERO VERDE EMERGENZA E GUASTI 800 508 260 Chiamate gratuite da telefoni fissi e mobili Tutti i giorni 24/h su 24/h</p>	<p>protocollo@pec.asisnet.it</p>	<p>www.asisnet.it</p>