



Bim Gestione Servizi Pubblici Spa
Sede legale e amministrativa:
Via Tiziano Vecellio 27/29
32100 Belluno
C.F. / R.I. / P.I. 00971870258

Centralino 0437.933933
Fax 0437.933999
www.bimgsp.it
PEC: gsp@cert.ip-veneto.net
Cap.soc. i.v. € 2.010.000,00



ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**Ultima revisione approvata nella seduta del Consiglio di
Amministrazione del 05/08/2022**

1. PREMESSA	3
2. RIIFERIMENTI NORMATIVI	3
3. DEFINIZIONI.....	4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	8
4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento.	8
4.2 Continuità del servizio.	8
4.3 Partecipazione.	8
4.5 Cortesia.	8
4.6 Efficienza, efficacia e qualità del servizio.	8
4.7 Qualità e sicurezza.....	8
4.8 Sostenibilità.....	9
4.9 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.	9
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	9
5.1 Apertura al pubblico degli sportelli.	9
5.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.....	10
5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	10
5.4 Facilitazioni per Utenti particolari.....	10
6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	10
6.1 Continuità e servizio di emergenza	10
6.2 Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).	11
6.3 Crisi idrica.....	11
6.4 Pronto intervento.	12
7. INFORMAZIONE ALL' UTENZA.....	12
7.1 Accesso alle informazioni.	12
7.2 Informazioni.	12
7.3 Richieste scritte di informazioni.	13
7.4 Accesso agli atti.	13
8. TRATTAMENTO DEI DATI	13
9. LA TUTELA DELL' UTENTE.....	14
9.1 Procedura di reclamo.	14
9.2 Controlli esterni.	14
9.3 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	15
9.4 Servizio minimo in caso di sciopero/ assemblee sindacali.	15
9.5 Tutele previste in caso di perdite occulte.	15
10. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	15
11. RAPPORTI CON GLI UTENTI	16
11.1 Codice di comportamento.	16
12. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI	16
13. LE REGOLE DI BASE	17
14. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA, UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI	17
15. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	17
15.1 Efficienza ed efficacia.....	18
15.2 Impegni e standard di qualità del servizio.....	18
Tabella 1 – Standard specifici della Qualità contrattuale ed indennizzi	19
Tabella 3 – Standard specifici della Qualità tecnica ed indennizzi.....	25

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*", e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*".

Questo documento è stato elaborato congiuntamente tra i gestori del Servizio Idrico Integrato aderenti a Viveracqua Scarl.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito anche SII) è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-Utenti e il Gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'Utente ha diritto a un indennizzo automatico.

Con questo documento il Gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri Utenti.

Il Gestore si impegna al rispetto delle norme della Carta dei Servizi e delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale disposte con la deliberazione ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i., anche nei confronti dei soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione.

La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet (www.bimgsp.it) o presso gli Sportelli del Gestore.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti.

2. RIIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta del Servizio, oltre alla normativa citata nelle premesse, recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ridenominazione dell'AEEGSI, adeguandosi automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni, fermo restando l'espresso richiamo alle stesse per quanto non espressamente previsto.

In particolare, la presente revisione della Carta 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. 227/2018/R/IDR del 5 aprile 2018 "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati"
- 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 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. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 "Integrazione della disciplina in materia di misura del Servizio Idrico Integrato (TIMSII)"

In ogni caso, la presente Carta dei Servizi recepisce e si conforma alla normativa nazionale e regionale di riferimento, in particolare:

- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 e s.m.i. "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano"
- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152 e s.m.i. "Norme in Materia Ambientale"
- Legge Regionale 27 aprile 2012, n. 17, s.m.i. "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- Deliberazione della Giunta Regionale, n. 842 del 15 maggio 2012, "Piano di Tutela delle Acque, D.C.R. n. 107 del 5/11/2009, modifica e approvazione del testo integrato delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque"

3. DEFINIZIONI

- accettazione del preventivo: è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto: è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- allacciamento idrico: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale, comprensiva degli eventuali dispositivi ed elementi accessori, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti fino al punto di consegna, ove di norma è posizionato il contatore. Per la definizione puntuale di allacciamento idrico si rinvia all'art. 12 del Regolamento d'utenza del Servizio Idrico Integrato emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";
- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura. Per la definizione puntuale di allacciamento fognario si rinvia all'art. 13 del Regolamento d'utenza del Servizio Idrico Integrato emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";
- punto di consegna: punto ove termina l'allacciamento idrico e inizia l'impianto di competenza del cittadino-Utente. Per la definizione puntuale di allacciamento fognario si rinvia

all'art. 16 del Regolamento d'utenza del Servizio Idrico Integrato emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";

- punto di scarico: punto ove termina l'impianto di competenza del cittadino-Utente ed inizia l'allacciamento fognario di competenza del Gestore. Per la definizione puntuale di allacciamento fognario si rinvia all'art. 17 del Regolamento d'utenza del Servizio Idrico Integrato emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";
- 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 cittadino-Utente;
- attivazione della fornitura: è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica del soggetto intestatario di una fornitura già attiva (voltura);
- autolettura: è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal contatore / misuratore a lettura diretta o a lancette;
- Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA): è l'Autorità di regolazione dei servizi pubblici a rilevanza economica, tra cui il Servizio Idrico Integrato, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (dal 27 dicembre 2017 ARERA in precedenza AEEGSI);
- 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;
- contatore: è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- deposito cauzionale: È una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia, dovuto qualora il pagamento della bolletta non sia domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.
- Depurazione: è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, comprese le attività per il trattamento dei fanghi, necessari al fine di rendere le acque reflue compatibili con la loro immissione nell'ambiente;
- disattivazione della fornitura: è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità

dell'utente finale;

- Ente di governo dell'ambito (EGA) è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.); per l'Ambito Territoriale Ottimale "Alto Veneto" è il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";
- Fognatura: è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche, o assimilate, e industriali; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- gestore è il soggetto che gestisce il SII, ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- lavoro semplice: è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- lavoro complesso: è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- lettura: è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal contatore;
- 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;
- 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;
- perdite occulte: le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti **interni** 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;
- portata: è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale il cittadino-Utente, o, per suo conto, un rappresentante dello stesso, o un'associazione di consumatori, segnala la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- riattivazione: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- richiesta scritta di informazioni: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di

informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

- richiesta scritta di rettifica di fatturazione: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale segnala la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- servizio idrico integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione della separazione contabile del SII;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- subentro: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- voltura: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
- 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;
- Tassonomia delle utenze: le utenze si dividono in due macrotipologie:
 - utenze domestiche;
 - utenze diverse dal domestico

Per la completa definizione delle tipologie di utenza si fa espresso rinvio agli artt. 2 e seguenti del Regolamento d'Utenza del Servizio Idrico Integrato, emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";

- Telelettura: 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.
- Utente finale o cittadino-Utente: è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- interruzione del servizio di acquedotto: è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità; (vedi successivo punto 4.3)
- interruzioni non programmate: sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
 - interruzioni programmate: sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente capoverso.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il proprio rapporto con i cittadini Utenti sui principi generali di seguito descritti.

4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e degli Utenti appartenenti alle fasce più deboli anche tenendo in debito conto le particolarità delle utenze, anche non domestiche, legate alle condizioni dell'abitare in montagna.

Il Gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-Utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

4.2 Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o, comunque, ridurne la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento utile per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, anche mediante servizi sostitutivi di emergenza.

4.3 Partecipazione.

L'Utente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

4.5 Cortesia.

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce, inoltre, l'identificabilità, la formazione e l'istruzione del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

4.6 Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio ed è finalizzata a realizzare a costi sostenibili gli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4.7 Qualità e sicurezza.

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non

solo nel rispetto delle norme di legge applicabili, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino e dell'ambiente.

4.8 Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario ed indispensabile un uso della stessa di tipo sostenibile, improntato alla salvaguardia, al risparmio ed al recupero. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare ed eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le infrastrutture, al fine di migliorare il servizio all'Utenza, a potenziare i servizi di fognatura e depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

Nell'intento di aumentare la sensibilità ambientale nei confronti della risorsa idrica il Gestore si impegna a redigere annualmente il Bilancio di Sostenibilità con evidenza delle azioni intraprese anche a tutela dell'ambiente e del territorio.

4.9 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 parte integrante del contratto di fornitura. Le stesse sono coordinate e coerenti con le disposizioni del Regolamento d'Utenza del Servizio Idrico Integrato, emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi" e con le disposizioni dell'ARERA direttamente applicabili al rapporto Utente – Gestore. Il Regolamento citato e le condizioni contrattuali sono scaricabili dal sito del Gestore (www.bimgsp.it).

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1 Apertura al pubblico degli sportelli.

Presso lo Sportello Clienti della sede centrale, e presso i Punti Clienti territoriali, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.

Gli orari di apertura dello Sportello Clienti provinciale (presso la sede del Gestore) sono di norma i seguenti:

- dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30;
- il venerdì dalle 8.30 alle 13.30;
- il sabato dalle 8.30 alle 12.30.

Gli orari e le eventuali modifiche agli stessi vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati sul sito Internet aziendale.

Sul sito internet del Gestore www.bimgsp.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli orari, oltre che dello Sportello Clienti provinciale, presso la sede del Gestore, anche degli sportelli

periferici, nonché la loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e altro ancora.

5.2 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare le normali pratiche di cessazione dei contratti e di subentro, su utenza cessata, in modalità telefonica tramite: il numero verde gratuito **800 306999** da rete fissa e rete mobile (+39 0445 230521 dall'estero), oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale. Gli operatori del Servizio Clienti – Call Center forniscono il servizio di 12 ore al giorno dal lunedì, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, al venerdì e di 5 ore il sabato dalle 8:00 alle 13:00. Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Servizio Clienti – Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

Il gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- domiciliazione bancaria o postale;
- avviso di pagamento pagoPA che potrà essere pagato:
 - presso uffici postali e bancari, sportelli ATM abilitati delle banche e punti vendita SISAL, Lottomatica, Banca 5;
 - on line, mediante l'home banking dei Prestatori di Servizi (PSP) aderenti;
 - in contanti presso lo sportello convenzionato di Banca Prealpi San Biagio in via Vittorio Veneto 284 – Belluno (modalità gratuita);

Il Gestore garantisce inoltre il pagamento con carte di debito, di credito e con assegni circolari e bancari.

5.4 Facilitazioni per Utenti particolari.

Il Gestore si impegna su richiesta a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto agli standard;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, etc.).

6. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

6.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni

ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Il Gestore in caso di interruzioni fornirà adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

In caso di sospensioni del servizio idropotabile, qualora tale sospensione si protragga oltre le 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, ai sensi dell'Art. 3.5 dell'Allegato A della Delibera ARERA n. 917 del 27 dicembre 2017.

6.2 Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Sono le interruzioni del servizio dovute all'esecuzione di interventi o manovre programmate sulla rete, precedute da un preavviso agli Utenti interessati, ai sensi dell'Art. 3.5 dell'Allegato A della Delibera ARERA n. 917 del 27 Dicembre 2017, la durata massima della singola sospensione deve essere contenuta entro 24 ore. Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al presente punto, gli Utenti interessati dalla sospensione vengono avvisati col preavviso minimo di 48 ore, ai sensi dell'Art. 3.5 dell'Allegato A della Delibera ARERA n. 917 del 27 Dicembre 2017. Il Gestore si impegna, quando possibile, ad un preavviso superiore ed a tenere conto delle attività turistiche commerciali e artigianali, svolgendo i lavori in fasce orarie compatibili con lo svolgimento delle stesse. La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare, tramite SMS se il cliente risulta iscritto al servizio "SMS Potabilità", in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

6.3 Crisi 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, anche attraverso la richiesta alle amministrazioni Comunali di emissione di apposita Ordinanza, 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 e/o la limitazione della portata in delimitate aree;
- predisporre la turnazione della fornitura alle utenze;
- predisporre un servizio sostitutivo a mezzo autobotti.

6.4 Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è a disposizione degli Utenti e gratuito da rete fissa e mobile, ed è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, al numero verde **800 757678**.

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

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.

7. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

7.1 Accesso alle informazioni.

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

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

- Sportelli, Call Center
- sito internet del Gestore (www.bimgsp.it)
- Portale web/App
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta
- campagne d'informazione speciali
- Campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso la sede aziendale e lo Sportello e i Punti Cliente distribuiti sul territorio
- trasmissibili direttamente agli Utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 306999** attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale e presso lo Sportello e i Punti Cliente negli orari di apertura.

7.2 Informazioni.

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli Utenti:

- copia della vigente Carta dei Servizi
- copia dei vigenti Regolamenti
- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita;
- servizio di supporto e consulenza riguardo ai contratti (stipule e volture) - gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture)

- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi della risorsa acqua come bene indispensabile;
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'Utente;
- le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie;
- la procedura per la presentazione di eventuali reclami;
- un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi;
- un servizio chiaro e comprensibile con riferimento a tutto ciò che viene segnalato;
- i sondaggi e le interviste in materia di customer satisfaction;

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere, informando anche il Comitato Consultivo degli Utenti istituito presso il Consiglio di Bacino.

7.3 Richieste scritte di informazioni.

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:

- postale – protocollo aziendale sede BELLUNO - Via Tiziano Vecellio 27/29
- PEC: gsp@cert.ip-veneto.net
- E-mail: servizio.clienti@gsp.bl.it
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale

7.4 Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso civico di cui agli artt. 5 e seguenti del D.lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni, cui ci si richiama integralmente per quanto di necessità.

8. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio di tali diritti nel rispetto del Regolamento europeo Generale sulla Protezione dei Dati, n. 2016/679.

È quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta,
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti,
- eseguire obblighi di legge,
- dare corso alle modalità di pagamento convenute,
- esigenze di tipo operativo e gestionale,
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti,
- finalità specifiche di campagne informative o di sensibilizzazione legate al servizio,
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì, il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui al Capo III, Sezione prima, del GDPR (Regolamento 2016/679), artt. 12 e seguenti. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

9. LA TUTELA DELL' UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 306999**. Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo.

9.1 Procedura di reclamo.

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo Via Tiziano Vecellio 27/29 – 32100 BELLUNO (BL9)
- all'indirizzo PEC gsp@cert.ip-veneto.net
- all'indirizzo e-mail servizio.reclami@gsp.bl.it
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
-

9.2 Controlli esterni.

Qualora l'Utente ritenga carente o insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito al servizio, potrà avvalersi del servizio di conciliazione online dell'Autorità di regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (Delibera n. 55/2018/E/idr/All.A).

È possibile trovare tutti i riferimenti del servizio ai seguenti siti internet:

www.portalesportello.it

www.sportelloperilconsumatore.it

In alternativa l'Utente potrà rivolgersi anche all'Ente di Governo dell'Ambito, ovvero il Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi", con sede in Belluno, via S. Andrea, 5, e-mail

9.3 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.

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

- a. causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi
- b. cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente a un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente.
- c. cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

9.4 Servizio minimo in caso di sciopero/ assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

9.5 Tutele previste in caso di perdite occulte.

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

Sono esclusi dalla qualifica di "extra-consumi" le tipologie di utenza riferite ai cantieri edili ed alle utenze temporanee pubbliche e private.

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

Le modalità ed i casi in cui lo sgravio viene concesso sui consumi derivanti da perdita occulta sono puntualmente previsti dall'art. 34 del Regolamento per il Servizio Idrico Integrato, approvato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi", qui richiamato e cui si rimanda integralmente.

10. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer

satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori e al Comitato consultivo Utenti. Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

11 RAPPORTI CON GLI UTENTI

11.1 Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- il personale è tenuto a trattare i cittadini Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche e nella corrispondenza;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile i diritti dei cittadini Utenti.

12 VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata adottata dal Gestore con Provvedimento dell'Amministratore Unico del 27 Giugno 2016 e presa d'atto del Consiglio di Bacino.

È stata successivamente revisionata dal Gestore con Provvedimento dell'Amministratore Unico del 24.04.2018 e presa d'atto del Consiglio di Bacino, e successivamente con delibera del Consiglio di Amministrazione del Gestore del 30/03/2021.

L'attuale revisione è stata approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione del Gestore del 05/08/2022.

Le revisioni apportate alla Carta sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini-Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza. Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

13. LE REGOLE DI BASE

- Per la dotazione minima di acqua potabile pro capite, i valori di pressione minimi e massimi al punto di consegna e la portata minima, il Gestore farà puntuale riferimento alla normativa in materia (ad oggi delineata dal DPCM 29/04/1999, fatte salve le successive modifiche ed integrazioni). Gli standard previsti sono di norma rispettati su tutta la rete; talora possono riscontrarsi difformità locali, a causa dei limiti strutturali della rete acquedottistica, e/o stagionali in alcuni tratti di rete.
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, gli stessi dovranno essere posti in apposito idoneo alloggiamento, pozzetto o nicchia, predisposto a cura e spese dell'Utente, in posizione facilmente accessibile, atta a consentire una agevole manutenzione e lettura, protetti dagli agenti atmosferici ed in particolare anche dal gelo.
- Per quanto concerne la qualità dell'acqua si richiama integralmente quanto previsto dall'art. 40 del Regolamento per il SII emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi";
- La fornitura è subordinata alla conclusione del contratto ed all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'utente. Le condizioni generali di fornitura fanno parte integrante del contratto e devono essere sottoscritte all'atto della richiesta di attivazione/riattivazione/voltura/subentro della fornitura. È possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del Gestore.
- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.
- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura pubblica, secondo quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento d'Utenza per il Servizio Idrico Integrato emanato dall'Ente di Governo dell'Ambito, Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi".
- Le cause e le modalità di limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura, nonché le modalità di gestione della morosità, sono tassativamente disciplinate dal Regolamento d'Utenza per il Servizio Idrico Integrato emanato dal Consiglio di Bacino "Dolomiti Bellunesi", in particolare dagli articoli 71 e seguenti, fatta salva la regolazione ARERA, con particolare riferimento alla delibera 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr, cui ci si richiama integralmente per quanto di necessità.

14. INFORMAZIONI SULLE VOCI PRESENTI IN BOLLETTA, UNITA' DI MISURA, LETTURE E CONSUMI

Si fa rimando al Glossario redatto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e disponibile su sezione dedicata del sito internet aziendale.

15. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del

Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato. Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

15.1 Efficienza ed efficacia.

Il Gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni (rif. par. 2).

15.2 Impegni e standard di qualità del servizio

Per la Regolazione della Qualità contrattuale e della Qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono e per quanto non espressamente previsto nella presente Carta dei Servizi, il Gestore richiama integralmente e fa proprie le norme allo scopo emanate da ARERA e quelle contenute nel vigente Regolamento d'utenza del SII.

Si riportano in allegato le Tabelle 1 e 2 con gli standard specifici e generali previsti nella Tabella 6 dell'Allegato 6 della Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr, come sopra modificata e integrata, la Tabella 3 con gli standard specifici della qualità tecnica previsti dalla Tavola 1 dell'Allegato "A" della Delibera ARERA n. 917/2017/R/idr.

Il Gestore si impegna ad applicare e riconoscere agli Utenti gli indennizzi corrispondenti ai disservizi anche nelle modalità riportate nel Regolamento di Utenza agli art. 67.2 e simili.

Tabella 1 – Standard specifici della Qualità contrattuale ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche della portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo massimo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo massimo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	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	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	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	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2 volte all'anno	Numero minimo di tentativi relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 metri cubi	30 euro

	3 volte all'anno	Numero minimo di tentativi relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 metri cubi	30 euro
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'utente finale del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di acquedotto e la data di raccolta della misura	30 euro

Tabella 2 – Standard generali della Qualità contrattuale

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	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	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Tabella 3 – Standard specifici della Qualità tecnica ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro