

consac gestioni idriche spa



Carta dei servizi

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| PREMESSA | 5 |
| Quadro giuridico di riferimento..... | 5 |
| Il gestore | 5 |
| PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO | 5 |
| Eguaglianza | 6 |
| Imparzialità di trattamento | 6 |
| Continuità delle prestazioni..... | 6 |
| Partecipazione | 6 |
| Efficienza, efficacia e qualità | 6 |
| Chiarezza delle informazioni..... | 6 |
| Cortesia..... | 6 |
| Sostenibilità..... | 6 |
| Tutela della privacy | 7 |
| Copertura assicurativa per danni alle persone o alle cose..... | 7 |
| Gli standard del SII | 7 |
| PARTE SECONDA - QUALITA' CONTRATTUALE | 7 |
| TITOLO I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE | 7 |
| 1. Definizioni | 7 |
| 2. Ambito di applicazione..... | 11 |
| TITOLO II - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 12 |
| 3. Tempo di preventivazione..... | 12 |
| 4. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari | 12 |
| 5. Tempo di esecuzione degli allacciamenti | 13 |
| 6. Modalità e tempo di attivazione della fornitura | 13 |
| 7. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura | 13 |
| 8. Tempo e modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 14 |
| 9. Disattivazione della fornitura | 14 |
| 10.Modalità per la richiesta di voltura | 15 |
| 11.Voltura a titolo gratuito..... | 15 |
| 12.Tempo di esecuzione della voltura | 16 |
| TITOLO III - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE | 16 |
| 13.Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici..... | 16 |
| 14.Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici..... | 16 |
| 15.Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori | 16 |
| 16.Validità del preventivo..... | 17 |
| 17.Preventivi standardizzabili | 17 |
| 18.Tempo di esecuzione di lavori | 17 |
| 19.Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 17 |
| 20.Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 18 |
| 21.Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati | 18 |
| 22.Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII | 18 |
| 23.Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 18 |
| 24.Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore | 19 |
| 25.Sostituzione del misuratore | 19 |
| 26.Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 20 |
| 27.Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 20 |
| 28.Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 20 |
| 29.Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII..... | 21 |
| TITOLO IV - ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE | 21 |
| 30.Modalità di addebito e fatturazione..... | 21 |
| 31.Tempo per l'emissione della fattura..... | 21 |
| 32.Periodo di riferimento della fattura..... | 21 |
| 33.Periodicità di fatturazione | 21 |
| 34.Fattura di chiusura del rapporto contrattuale..... | 22 |

| | |
|---|----|
| 35. Termini per i pagamenti | 22 |
| 36. Modalità e strumenti di pagamento | 23 |
| 37. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti | 23 |
| 38. Tempo di rettifica di fatturazione | 23 |
| 39. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica | 23 |
| TITOLO V - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE | |
| 40. Classificazione delle richieste scritte dell'Utente finale | 24 |
| 41. Tempo di risposta motivata a reclami scritti | 24 |
| 42. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni | 24 |
| 43. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione | 24 |
| 44. Procedura di presentazione dei reclami scritti | 24 |
| 45. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione | 25 |
| 46. Reclami scritti multipli | 26 |
| TITOLO VI – GESTIONE DEGLI SPORTELLI | |
| 47. Diffusione e orario degli sportelli | 26 |
| 48. Tempo di attesa agli sportelli | 27 |
| 49. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online | 27 |
| TITOLO VII – QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI..... | |
| 50. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico | 27 |
| 51. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico | 27 |
| 52. Accessibilità al servizio telefonico | 28 |
| 53. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico | 28 |
| 54. Livello del servizio telefonico | 28 |
| 55. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici | 28 |
| 56. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento | 28 |
| 57. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento | 29 |
| TITOLO VIII – INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06 | |
| 58. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06 | 29 |
| 59. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 30 |
| 60. Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 30 |
| 61. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale..... | 30 |
| TITOLO IX – LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII: ULTERIORI SPECIFICHE | |
| 62. Standard di qualità definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito e dal gestore del SII | 31 |
| 63. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni | 31 |
| 64. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità | 31 |
| TITOLO X – INDENNIZZI AUTOMATICI | |
| 65. Casi di indennizzo automatico | 31 |
| 66. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico | 31 |
| 67. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico | 32 |
| PARTE TERZA - QUALITÀ TECNICA..... | |
| 69. Durata della singola sospensione programmata | 32 |
| 70. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile | 32 |
| 71. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura..... | 33 |
| PARTE QUARTA - GESTIONE DELLA MOROSITÀ' | |
| 72. Sollecito bonario | 33 |
| 73. Costituzione in mora | 34 |

| | |
|---|----|
| 74.Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora | 35 |
| 75.Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento | 36 |
| 76.Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale moroso disalimentabile | 36 |
| 77.Procedura per la limitazione della fornitura dell'Utente finale non disalimentabile | 37 |
| 78.Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità | 38 |
| 79.Indennizzi..... | 38 |
| | |
| PARTE QUINTA - BONUS SOCIALE IDRICO | 38 |
| 80.Bonus sociale idrico..... | 38 |
| | |
| Allegato 1 – Informazioni sul gestore Consac | 39 |

PREMESSA

Quadro giuridico di riferimento

La Carta dei Servizi di Consac gestioni idriche spa - d'ora innanzi anche Consac - è redatta in attuazione alla deliberazione di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) n. 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, che regola la qualità contrattuale del servizio idrico integrato (SII) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che la compongono. Per Servizio Idrico Integrato si intende l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura, depurazione delle acque reflue e misura.

E' altresì aggiornata alle delibere ARERA 917/2017/R/idr, 311/2019/R/idr, 547/2019/r/idr e 63/2021/R/com che regolano la qualità tecnica e la continuità nell'erogazione del servizio, la morosità, le modalità di fatturazione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni ed il riconoscimento automatico agli aventi diritto del bonus sociale idrico. La Carta fissa gli standard di qualità del servizio, generali e specifici, che Consac si impegna a rispettare. E' oggetto di continui miglioramenti, sentiti anche gli organismi di rappresentanza degli interessi degli Utenti, con i quali il gestore intende avere un rapporto collaborativo e costruttivo. Gli obiettivi principali perseguiti con l'adozione della Carta dei Servizi sono l'innalzamento degli standard di qualità delle prestazioni erogate, la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi, la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti. Le prescrizioni in essa contenute si applicano agli Utenti finali gestiti per effetto della deliberazione assunta nel marzo 2011 dall'allora Ente di Governo d'Ambito Sele che affida a Consac la gestione del SII nell'area del Parco Nazionale del Cilento e del Vallo di Diano.

Il gestore

Consac è titolare della gestione del SII, così come definito dall'art.141 e seguenti del D.Lgs. 152/2006 (Testo Unico Ambiente) nel territorio di n. 77 Comuni del Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano.

Nello specifico ha ottenuto la concessione del servizio per 25 anni - a decorrere dal 1° aprile 2011 - nei seguenti comuni: Alfano, Ascea, Atena Lucana, Auletta, Bellosguardo* Buonabitacolo, Caggiano, Camerota, Campora, Cannalonga, Casalbuono, Casalvelino, Casaletto Spartano, Caselle in Pittari, Castellabate, Castelnuovo Cilento, Celle Bulgheria, Centola, Ceraso, Cicerale, Corleto Monforte, Cuccaro Vetere, Futani, Gioi, Ispani, Laurino, Laurito, Lustra, Magliano Vetere, Moio della Civitella, Montano Antilia, Montecorice, Monte San Giacomo, Monteforte Cilento* , Montesano sulla Marcellana, Morigerati, Novi Velia, Omignano, Orria, Padula, Perdifumo, Perito, Pertosa, Piaggine, Pisciotta, Polla, Pollica, Prignano Cilento, Roccagloriosa, Rofrano, Roscigno, Rutino, Sacco, Sala Consilina, Salento, Salvitelle, San Giovanni a Piro, San Mauro Cilento, San Mauro la Bruca, San Pietro al Tanagro, San Rufo, Santa Marina, Sant'Arsenio, Sanza, Sapri, Sassano, Serramezzana, Sessa Cilento, Stella Cilento, Stio, Teggiano, Torraca, Torre Orsaia, Tortorella, Trentinara, Valle dell'Angelo, Vallo della Lucania, Vibonati. Si tratta di una gestione unitaria di un'area avente caratteristiche di particolare pregio ambientale costituita da piccoli centri abitati con utenze non equamente distribuite sull'area. La vocazione turistica del territorio comporta un notevole incremento della domanda nei periodi di maggiore scarsità della risorsa e, di conseguenza, la necessità di gestire una dotazione infrastrutturale che è potenzialmente utile per l'erogazione di un servizio ad un numero di utenze triplo rispetto a quello che è normalmente presente.

Consac nasce negli anni '50 sotto forma di consorzio di enti locali e realizza, negli anni successivi, l'ossatura principale delle reti adduttrici che servono il territorio. Negli anni '90 la società gestisce anche i servizi di fognatura e depurazione. Allo stato attuale, dopo essersi trasformata in azienda speciale, ha assunto la forma organizzativa civilistica di società per azioni pur restando invariata la proprietà che è interamente in mano ai comuni del territorio. Per l'espletamento dei suoi compiti Consac partecipa ad alcune società in cui sono presenti altri gestori della realtà provinciale, operatori del settore con riferimento a funzioni ed attività comuni, quali la potabilizzazione della risorsa, l'analisi e il controllo delle acque potabili, l'efficientemente energetico.

PARTE PRIMA - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Eguaglianza

L'attività di erogazione dei servizi Ispira ai principi di uguaglianza. Il rapporto fra il gestore e gli Utenti non fa distinzione di ceto sociale, sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, ove le condizioni strutturali lo consentono, a tutti gli utenti in qualsiasi parte del territorio assegnato in gestione.

Imparzialità di trattamento

Il gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

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 s'impegna a valutare i consigli e suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- garantisce l'accesso alle informazioni attraverso il rispetto delle disposizioni in materia di accesso civico.

Efficienza, efficacia e qualità

Il gestore persegue l'obiettivo di garantire il continuo miglioramento e la razionalizzazione dei servizi erogati, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti, nel rispetto della convenzione di gestione, del disciplinare sottoscritto con l'allora Autorità d'Ambito Sele in data 31.3.2011, del Regolamento del Servizio Idrico Integrato oltre che dalla presente Carta dei Servizi.

Chiarezza delle informazioni

Consac è impegnata a fornire informazioni chiare all'Utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni. Periodicamente l'azienda sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'Utenza.

Cortesìa

Tutti i rapporti tra Consac e l'Utenza si ispirano a criteri di cortesia. In questa direzione è impegnato tutto il personale aziendale, a qualsiasi livello.

Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa o alla depauperazione dei corsi idrici naturali. Per tale motivazione Consac promuove azioni tali da incrementare il rapporto tra l'acqua consegnata all'Utenza e l'acqua prelevata dall'ambiente e da garantire l'uso razionale ed ecologicamente sostenibile delle risorse, contenendo gli utilizzi rispetto alla capacità degli acquiferi di attingimento.

A tal fine s'impegna a realizzare interventi infrastrutturali e ad adottare politiche gestionali di efficientamento dei sistemi idrici, finalizzati al risparmio e alla tutela della risorsa.

S'impegna inoltre a sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'uso della risorsa idrica destinata al consumo umano, promuovendo azioni per la riduzione degli sprechi, del risparmio e della tutela della risorsa.

Tutela della privacy

Il gestore si impegna a tutelare la privacy dei Clienti mettendo in atto tutte le possibili forme di protezione dei dati personali acquisite nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

Copertura assicurativa per danni alle persone o alle cose

Il Gestore, nell'assegnazione delle varie forme di manutenzione di tutte le reti acquedottistiche gestite da imprese esterne, verifica che siano assicurate tutte le coperture assicurative possibili per danni a persone e/o cose. È inoltre assicurata direttamente per gli analoghi danni che possono essere causati da rotture o disfunzioni delle reti gestite.

Gli standard del SII

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 Consac nell'ottica del progressivo miglioramento del servizio che 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 che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

- 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);
- gli indicatori qualitativi esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: 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:

- alla fase di avvio del rapporto contrattuale medesimo;
- all'accessibilità al servizio;
- alla gestione del rapporto contrattuale;
- alla continuità e regolarità del servizio.

PARTE SECONDA - QUALITÀ CONTRATTUALE

TITOLO I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Definizioni

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta da Consac S.p.A.;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte di Consac S.p.A., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione a Consac S.p.A. del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n.481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono a Consac S.p.A. di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Consac S.p.A. del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **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 e/o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e Consac S.p.A.;
- **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 di Consac S.p.A.;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo di Consac S.p.A. 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 di Consac S.p.A.;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero di Consac S.p.A. nei casi di morosità dell'Utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII (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 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 del servizio 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 di Consac S.p.A. del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in bar;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il gestore Consac S.p.A. relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore Consac S.p.A.;
- **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. E' materialmente individuata nel misuratore ove questi sia posto tra la pubblica e privata proprietà oppure dal punto in cui la tubazione si immette nella proprietà privata allorquando il misuratore sia posto in luogo privato.
- **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;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore Consac S.p.A., anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore Consac S.p.A. e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore., anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **RQTI** è il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore Consac S.p.A., per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **standard (o livello) generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **standard (o livello) specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale; nelle tabelle della presente "Carta" quando non espressamente indicato, per durata in giorni si intendono giorni lavorativi (cfr. specifica definizione);
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore Consac S.p.A., di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
 - uso produttivo;
- **Utenza condominiale** è l'Utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

2. Ambito di applicazione

Consac è tenuta al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi nei confronti degli Utenti finali. E' tenuta al rispetto delle medesime anche relativamente ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione. Di seguito l'elenco degli indicatori di qualità contrattuale, specifici e generici, i cui valori richiamati negli articoli che seguono delineano gli standard minimi che il gestore si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi.

Standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della voltura;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore Consac S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione;
- aa) tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore Consac S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione;
- bb) "durata della singola sospensione programmata" ovvero il tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun Utente interessato;
- cc) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" ovvero 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;
- dd) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" ovvero il tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato:

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- i) tempo medio di attesa agli sportelli;
- j) accessibilità al servizio telefonico;
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

TITOLO II - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3. Tempo di preventivazione

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

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO |
|--|-----------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo | 10 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo | 10 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di preventivazione per esecuzione di allacci idrici con sopralluogo | 20 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo | 20 giorni | Specifico | 30 euro |

4. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e alla rete fognaria 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.

5. Tempo di esecuzione degli allacciamenti

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e/o fognario: è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro | 20 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ≤ 30 giorni | Generale | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | ≤ 30 giorni | Generale | 90% delle singole prestazioni |

6. Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Modalità e Tempo di attivazione della fornitura: è il tempo intercorrente tra la data di completamento di lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

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

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

7. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella 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.

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.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al gestore dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.

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

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|--|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo di attivazione della fornitura | 5 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura | 5 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura <i>con</i> modifiche alla portata del misuratore | 10 giorni | Specifico | 30 euro |

8. Tempo e modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

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

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sono trattate dal gestore medesimo come pervenute il giorno successivo.

Consac è tenuta alla riattivazione della fornitura del servizio disattivato per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato a Consac tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'ART. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 .

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

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 giorni feriali | specifico | 30 euro |

9. Disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione. La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale con le modalità di cui al precedente articolo. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione dello stesso, 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 di Consac 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 a Consac, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente finale | 7 giorni | Specifico | 30 euro |

10. 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 integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.lgs. 28 marzo 2014, n. 47. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'Utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, Consac provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'Utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore Consac ha facoltà di:

- richiedere all'Utente finale entrante un'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;
- non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

11. Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto l'erede, ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'Utenza:

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

Nel caso di cui al precedente comma il gestore Consac:

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

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore Consac al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del presente paragrafo.

12. Tempo di esecuzione della voltura

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

Nei casi di fornitura disattivata per morosità, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore Consac dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di esecuzione della voltura | 5 giorni | Specifico | 30 euro |

TITOLO III - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

13. 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 .

14. 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 Consac, 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 | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|--|----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori <i>senza</i> sopralluogo | 10 giorni lavorativi | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavoro <i>con</i> sopralluogo | 20 giorni lavorativi | Specifico | 30 euro |

15. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui il gestore Consac identifica la singola richiesta di prestazione; di cui all'ART. 75 comma 75.3, lettera a);
- il codice con cui il gestore Consac individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- la data di ricevimento da parte del gestore Consac della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore Consac nel caso di lavori complessi.

16. Validità del preventivo

Il preventivo ha validità di tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Gli oneri per prestazioni non indicate in detto preventivo non potranno essere successivamente pretesi dal gestore nei confronti dell'Utente finale.

17. Preventivi standardizzabili

Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center, sportello o sito internet. In caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

18. Tempo di esecuzione di lavori

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 di Consac.

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

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

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 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.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|--|----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici | 10 giorni lavorativi | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di esecuzione dei lavori complessi | ≤ 30 giorni | Generale | 90 % delle singole prestazioni |

19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale; le richieste di appuntamento pervenute a Consac oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successive.

20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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

21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, Consac è tenuta 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, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

Consac informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

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

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 Consac, 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 Consac, l'indennizzo automatico previsto.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Fascia della puntualità per gli appuntamenti concordati | 3 ore | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 7 giorni | Generale | 90 % delle singole prestazioni |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 24 ore | Generale | 95 % delle singole delle prestazioni |

23. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

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

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore Consac 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 il misuratore risulti correttamente funzionante, Consac addebita all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta e sul sito.

Consac, 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, quali il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come dalla tabella che segue, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

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.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore | 10 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata in loco | 10 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | 30 giorni | Specifico | 30 euro |

25. Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Consac procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Consac ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore, Consac deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato. Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

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

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 10 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione | 10 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 10 giorni | Specifico | 30 euro |

26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte di Consac la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, Consac può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta e sul sito. Consac, 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.

27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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

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

28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Consac.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 3 ore | Generale | 90% delle singole prestazioni |

29. Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- Consac è tenuta a riportare sul proprio sito e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'Utente finale;
- il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento;
- il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'Utente finale tramite Consac, in quanto gestore del servizio di acquedotto.

TITOLO IV - ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

30. Modalità di addebito e fatturazione

L'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento e rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata da Consac, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, Consac è tenuta al rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura;
- in assenza di dati di cui al precedente punto, dati di autolettura;
- in assenza di dati di cui ai precedenti punti, dati di consumo stimati.

Consac è tenuta ad esplicitare chiaramente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

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

31. Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte di Consac .

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

32. Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura medesima. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore.

Il vincolo di cui al comma precedente non viene applicato con riferimento:

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

33. Periodicità di fatturazione

Consac è tenuta 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:

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

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

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

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

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

Con cadenza biennale il gestore Consac procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna Utenza sulla base dei consumi medi. Di eventuali standard migliorativi circa le tempistiche innanzi richiamate Consac ne da menzione sul proprio sito internet.

34. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, Consac provvede ad emettere la fattura di chiusura. Con la fattura di chiusura il gestore conguaglia i consumi e restituisce il deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

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

35. Termini per i pagamenti

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.

| INDICATORE | STANDARD* | TIPOLOGIA STANDARD | INDENNIZO O BASE DI CALCOLO |
|---|---------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo per l'emissione della fattura) | 45 giorni solari | Specifico | 30 euro |
| Periodicità di fatturazione | 2/anno se consumi ≤ 100 mc | Specifico | 30 euro |
| | 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000 mc | | |
| | 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc | | |
| | 6/anno se consumi > 3000 mc | | |
| Termine per il pagamento della bolletta | 20 giorni solari | Specifico | - |

36. Modalità e strumenti di pagamento

Consac garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Al contempo garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carte di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale;
- a mezzo POS presso gli sportelli fisici.

Sulle modalità di pagamento onerose non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore Consac stesso per l'utilizzo di detta modalità.

37. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Consac è tenuta a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma, Consac riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato. Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora:
 - siano prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
 - siano presenti elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore.

Sulla bolletta sono indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

38. Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Consac 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.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---------------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Tempo di rettifica della fatturazione | 60 giorni lavorativi | Specifico | 30 euro |

39. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati dallo standard specifico in tema di rettifiche 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 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma, 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.

TITOLO V - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

40. Classificazione delle richieste scritte dell'Utente finale

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

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

41. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

42. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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

43. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Consac della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale medesimo della risposta motivata scritta.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO |
|--|-----------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Tempi per la risposta a reclami | 30 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 30 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo per la risposta a richieste di rettifica di fatturazione | 30 giorni | Generale | 95 % delle singole prestazioni |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 giorni | Specifico | 30 euro |

44. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Consac riporta in maniera evidente in ogni bolletta e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Consac è tenuta a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito di Consac medesima.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, Consac computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Consac rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'Utente finale;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- il codice Utente;
- l'indirizzo di fornitura;
- un campo per indicare l'autolettura;
- un campo per la richiesta della verifica del misuratore.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al gestore Consac 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:

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

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

Consac è tenuta a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, 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:

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

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

- la valutazione documentata effettuata dal gestore Consac rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore Consac;
- le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la tipologia di uso;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi essenziali:

- la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

- 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;
- l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

46. 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.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico relativo ed all'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 relativo, e nei confronti del primo firmatario, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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

- è tenuta 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;
- ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti da Consac medesima, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione Consac, in quanto gestore del servizio di acquedotto, segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito e su quello di Consac, gestore del servizio di acquedotto. In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo.

TITOLO VI - GESTIONE DEGLI SPORTELLI

47. Diffusione e orario degli sportelli

Consac garantisce agli utenti il funzionamento di più sportelli fisici sul territorio, i cui giorni e orari di apertura sono indicati sul sito aziendale e in bolletta. Presso tali punti è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione,

disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

48. Tempo di attesa agli sportelli

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

| INDICATORE | TIPOLOGIA STANDARD | Livello generale |
|--|---------------------------|-------------------------|
| Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto | Generale | 95% |
| Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | Generale | ≤ 20 minuti |

49. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Consac mette a disposizione dell'Utente finale un sito attraverso il quale pubblica: la "Carta dei servizi", il "Regolamento d'Utenza", gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri telefonici gratuiti e non gratuiti per contattare il gestore.

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

TITOLO VII - QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

50. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Il gestore ha l'obbligo di:

- disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- pubblicare nel proprio sito internet e nella "Carta dei servizi" e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui al precedente punto;
- dotarsi di call center e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

51. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il gestore Consac, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto all'articolo precedente:

- inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

52. Accessibilità al servizio telefonico

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

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

53. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta – anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico – e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore "tempo di attesa per il servizio telefonico" (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

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

54. Livello del servizio telefonico

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

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

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

Laddove Consac disponga di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

56. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il gestore Consac deve:

- disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito da rete fissa, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- pubblicare sulla "Carta dei servizi" e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito sia da rete fissa che mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno seguita dai recapiti.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto da Consac:

- assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- garantisce un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

- 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.

57. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo "di risposta alla chiamata per pronto intervento" (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli Utenti finali che:

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

| <i>INDICATORE</i> | <i>STANDARD</i> | <i>TIPOLOGIA STANDARD</i> | <i>INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO</i> |
|--|------------------------|----------------------------------|--|
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | AS > 90 % | Generale | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Tempo medio di attesa per servizio telefonico (TMA) | TMA ≤ 240 secondi | Generale | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Livello del servizio telefonico (LS) | LS ≥ 80 | Generale | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | CPI ≤ 120 secondi | Generale | 90 % delle singole prestazioni |

TITOLO VIII - INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06

58. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, Consac, gestore del servizio di acquedotto:

- inoltra le richieste ricevute dall'Utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
- inoltra 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.

Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti è tenuto ad erogare all'Utente finale l'indennizzo automatico.

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

Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico a Consac, in quanto

gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'Utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile. Se Consac non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti, 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.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, Consac, in quanto gestore del servizio di acquedotto, è tenuta a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione. I gestori sono tenuti a gestire vicendevolmente i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

59. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

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 di Consac (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.

60. Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

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 di Consac- 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 di Consac.

61. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

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

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENIZZO O BASE DI CALCOLO |
|---|-----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 5 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore Consac del servizio di fognatura e/o depurazione | 5 giorni | Specifico | 30 euro |
| Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | 10 giorni | Generale | 90 %delle singole prestazioni |

TITOLO IX - LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII: ULTERIORI SPECIFICHE

62. Standard di qualità definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito e dal gestore del SII

Qualora l'Ente di Governo d'Ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti nel presente documento.

Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati devono essere di entità non inferiore a quelli previsti negli articoli che seguono.

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

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 18.00 dei giorni lavorativi, possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

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

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

- 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, intese come tutte le altre cause non indicate ai precedenti punti.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui ai precedenti commi, il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

TITOLO X - INDENNIZZI AUTOMATICI

65. Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici, Consac corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- 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 degli standard specifici, Consac corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima bolletta utile – e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo di erogare la prestazione oggetto di standard specifico – un indennizzo automatico pari a trenta (30) euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard. Nel caso di Utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

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

Consac non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.

In relazione agli standard specifici, Consac non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di Utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti.

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.

67. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Consac è tenuta ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso ovvero dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere 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".

PARTE TERZA - QUALITA' TECNICA

68. Indicatori di continuità

Il gestore è tenuto a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Al fine del rispetto di tale principio e per garantire all'Utente la continuità del servizio di acquedotto sono previsti standard specifici, afferenti a tre indicatori volti a verificare tre ambiti del servizio offerto. Qualora non vengano rispettati, Consac è tenuta a riconoscere al singolo Utente uno specifico indennizzo, come qui di seguito specificato.

69. Durata della singola sospensione programmata

La durata della singola sospensione programmata è il tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun Utente interessato.

70. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

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.

71. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Il tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, Consac 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.

| INDICATORE | STANDARD | TIPOLOGIA STANDARD | INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO |
|--|-----------------|---------------------------|-------------------------------------|
| Durata della singola sospensione programmata | 24 ore | Specifico | 30 euro |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile | 48 ore | Specifico | 30 euro |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura | 48 ore | Specifico | 30 euro |

PARTE QUARTA - GESTIONE DELLA MOROSITA'

72. Sollecito bonario

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

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, 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, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e gli effetti, in caso di perdurante inadempimento, della procedura di limitazione, sospensione, disattivazione;
- le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- 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, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

73. Costituzione in mora

A valle dell'invio del sollecito bonario, qualora perduri la morosità dell'Utente, il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente articolo.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione il seguente avviso testuale: "Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) e s.m.i. Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura ai recapiti indicati.

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.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

- l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- 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. L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- 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);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'Utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
 - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 79.6
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- le modalità con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento secondo le modalità individuate;
- le modalità e le tempistiche con cui l'Utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo – qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile – data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
 - la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'Utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi, di cui al successivo Articolo 85, nei quali l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- 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 al precedente comma 79.4;
- è parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo e un Utente finale non disalimentabile;
- il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

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 dall'Utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della costituzione in mora;
- gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'Utente finale domestico residente, ad eccezione di quelli non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al precedente punto, unicamente il pagamento:

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

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

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

Il gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'Utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'Utente finale è tenuto ad 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 indicato dalla costituzione in mora.

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

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- il relativo importo potrà essere maggiorato degli interessi di mora;
- qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, 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 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- decorso il termine di cui al precedente punto senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità di seguito esplicitate, senza ulteriore preavviso all'Utente finale, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

75. Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

L'Utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

Articolo 82

76. Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale moroso disalimentabile

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- il gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità innanzi esplicitate;
- successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- siano decorsi i termini senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità innanzi comunicate o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- 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;
- 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);
- 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 agli utenti finali domestici residenti:

- 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 il medesimo Utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del gestore;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 25 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:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'Utente;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione.

La procedura di cui al precedente punto trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle non disalimentabili) che:

- risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;

- 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;
- risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

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

- 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, 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;
 - siano pari almeno alla meta dell'importo complessivo dovuto;
- ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione, ovvero disattivazione della fornitura idrica, qualora entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- qualora decorsi i termini l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- 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.

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

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/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.

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

In caso di morosità dell'Utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- il gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità innanzi esplicitati;
- il gestore vanta un credito nei confronti dell'Utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- siano decorsi i termini senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità previste e innanzi richiamate 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.

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

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- qualora decorsi i termini l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

78. Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute

79. Indennizzi

Il gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro:

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;
- in tutti i casi in cui in relazione ad un Utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità 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:

- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

L'indennizzo automatico di cui ai precedenti punti deve essere corrisposto all'Utente finale inserendo nel primo documento di fatturazione utile o comunque nella comunicazione di accompagnamento: come causale "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora".

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

PARTE QUINTA – BONUS SOCIALE IDRICO

80. Bonus sociale idrico

L'Autorità di regolazione ARERA, con delibera n. 63/2021/R/com, ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, in sostituzione del precedente sistema. A partire dal 01 Gennaio 2021, la domanda di ammissione al Bonus è dunque diventata automatica con la presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) per l'elaborazione dell'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.). Se il nucleo familiare rientra nelle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, tramite l'INPS ed il Sistema Informativo Integrato, il gestore del servizio di acquedotto provvede ad erogare automaticamente il bonus agli aventi diritto.

Allegato 1 - Informazioni sul gestore Consac

Servizio di call center

800.831.288 - numero verde attivo (gratuito)
0974.75622 - (costi in base al proprio piano tariffario)
dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 / Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30

Servizio di pronto intervento

800.830.500 - numero verde attivo (gratuito)
0974.62099 (costi in base al proprio piano tariffario)
attivo 24/24h

Sedi e sportelli fisici

Sede legale e amministrativa:
via Ottavio Valiante 30, 84078 Vallo della Lucania (SA)
telefono: 0974.724511
fax: 0974.75623
e-mail: info@consac.it
PEC : consacgestioniidriche@arubapec.it

Sportelli fisici:

Vallo della Lucania, via Ottavio Valiante, 30
Sala Consilina, via Giuseppe Mezzacapo, 44 – presso Municipio
Sapri, via Villa Comunale, 1 – presso Municipio
San Marco di Castellabate, via Marinelli, 5 – presso sede distaccata municipale
Polla, strada delle Monache – presso Municipio

Gli orari e i giorni di apertura – ed eventuali modifiche sul numero e l'ubicazione degli sportelli fisici / dei punti informativi – sono indicati nella sezione "Contatti" del sito aziendale

Livelli minimi di servizio: specifiche tecniche

Il Gestore assicura, in condizioni di normale funzionamento e fatte salve le crisi idriche di scarsità o le interruzioni per manutenzione programmata e non, l'erogazione alla bocca di presa di litri 150 al giorno pro - capite di acqua potabile. La portata minima erogata al punto di consegna è di 0.10 l/s per ogni unità abitativa con un carico idraulico di 5 m al punto di consegna misurato al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non deve superare i 70 m. Il contratto può prevedere, per zone particolarmente svantaggiate, una diversa quota minima piezometrica. Per i fabbricati di altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici che siano stati oggetto di sanatoria e nei casi in cui il contratto prevede deroghe alle quote piezometriche, il sollevamento è a carico dell'Utente. I valori sopra indicati si riferiscono alle utenze domestiche, per le altre utenze si applicano i livelli minimi indicati ad eccezione della quantità minima giornaliera pro - capite e della portata minima di 0.10 l/s.