

**AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
“CENTRALE FRIULI”**

**Ente Gestore del servizio idrico integrato  
ACQUEDOTTO POIANA SPA  
Cividale del Friuli  
Via Duca degli Abruzzi 1**

**CARTA DEL SERVIZIO  
IDRICO INTEGRATO**

*(Approvata dall'Assemblea dei soci di Acquedotto Poiana spa con verbale n. 46 del 30 giugno  
2016 deliberazione n. 2 e con decreto del Commissario liquidatore della CATO “Centrale Friuli”*

*n. 24/17 d'ord. di data 9/5/2017*

## INDICE

1) PREMESSE .....	4
2) PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE.....	4
2.1 Informazioni sull'ente gestore .....	4
3) PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
3.2 Continuità .....	6
3.3 Partecipazione .....	6
3.4 Cortesia.....	6
3.5 Efficacia ed efficienza.....	6
3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
3.7 Condizioni principali di fornitura.....	6
4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII .....	6
4.1 Avvio del rapporto contrattuale .....	8
4.1.1 Tempo di preventivazione .....	8
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico .....	8
4.1.3 Tempo per l'attivazione.....	8
4.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura.....	8
4.1.5 Tempo per la riattivazione e subentro nella fornitura .....	9
4.1.6 Modalità e tempo per la voltura della fornitura .....	9
4.2 Accessibilità al servizio.....	9
4.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli .....	9
4.2.2 Svolgimento di pratiche per i canali messi a disposizione dal gestore. ....	9
4.2.3 Modalità e strumenti di pagamento .....	9
4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari .....	9
4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	9
4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli .....	10
4.2.7 Risposta alle richieste di informazioni.....	10
4.2.8 Risposta ai reclami scritti.....	10
4.3 Gestione del rapporto contrattuale .....	10
4.3.1 Fatturazione .....	10
4.3.2 Rettifiche di fatturazione .....	10
4.3.3 Verifica del misuratore .....	10
4.3.4 Verifica della pressione di rete.....	10
4.4 Continuità del servizio .....	10

4.4.1	Continuità e servizio di emergenza.....	10
4.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati.....	11
4.4.3	Durata delle sospensioni programmate .....	11
4.4.4	Pronto intervento .....	11
4.4.5	Crisi idrica da scarsità .....	11
4.4.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....	12
5)	INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....	12
6)	TUTELA DELL'UTENZA.....	13
6.1	La gestione dei reclami .....	13
6.2	Controlli esterni .....	14
6.3	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale.....	14
6.4	Servizi di consulenza agli utenti.....	14
6.5	Indennizzo per il mancato rispetto degli impegni .....	14
6.6	Validità della carta del servizio idrico integrato.....	14
7)	ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE .....	15
7.1	Livelli minimi dei servizi.....	15
7.2	Continuità del servizio .....	15
7.3	Crisi qualitativa .....	16
7.4	Segnalazioni guasti .....	16
7.5	Servizio informazioni .....	16
7.6	Accesso agli sportelli.....	16
7.7	Pagamenti e rateizzazioni .....	16
7.8	Morosità .....	17
7.9	Informazione agli utenti .....	17
7.10	Reclami.....	17
7.11	Penali.....	17
7.12	Lettura e fatturazione.....	17
7.13	Sistema di Qualità.....	17
7.14	Ulteriori impegni del gestore.....	17
	TABELLE .....	19
	Tabella 1 – indirizzo della sede sociale e orario di lavoro.....	19
	Tabella 2 – elenco numeri telefonici .....	19
	Tabella 3 - tabella riassuntiva degli standard generali e specifici.....	20

## ***1) PREMESSE***

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) è stata redatta in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente.

Fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico;
- altri usi;
- usi industriali.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta del servizio idrico integrato assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore rende disponibile all'utente finale la Carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente finale stesso.

I contenuti della Carta del servizio idrico integrato costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del Servizio Idrico Integrato al gestore.

Il gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

## ***2) PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE***

### ***2.1 Informazioni sull'ente gestore***

L'Acquedotto Poiana SpA, già Consorzio Acquedotto Poiana, si è costituito nel 1912 allo scopo di provvedere, in forma associata, alla gestione, alla manutenzione, al potenziamento e all'ampliamento dell'impianto acquedottistico consorziale per lo sviluppo economico e civile delle comunità locali. Attualmente i Comuni soci sono dodici: Cividale del Friuli, Buttrio, Corno di Rosazzo, Manzano, Moimacco, Pavia di Udine, Pradamano, Premariacco, Remanzacco, San Giovanni al

Natisone, Trivignano Udinese, San Pietro al Natisone, per un totale di 311 Km<sup>2</sup> di territorio servito.

L'Acquedotto Poiana SpA immette in rete annualmente circa dieci milioni di metri cubi di acqua potabile, che distribuisce attraverso una rete di 823 km e 15 serbatoi di accumulo e compenso. Le principali fonti di approvvigionamento sono costituite dalla sorgente del Poiana, in comune di Pulfero, dalla falda di S. Nicolò, in comune di Manzano, dalla falda di S. Giorgio, in comune di Cividale, dalla falda di Ziracco in comune di Remanzacco, alle quali si aggiungono sorgenti minori in comune di S. Pietro al Natisone e Pulfero e, sussidiariamente, forniture dal CAFC spa.

L'Acquedotto Poiana SpA è attrezzato per la gestione dell'intera rete su base computerizzata, con punti di telecontrollo continui e monitoraggi sistematici, con l'utilizzo di sofisticati software che ne garantiscono la funzionalità e consentono l'individuazione di situazioni di crisi, in atto o potenziali.

L'Acquedotto Poiana SpA gestisce circa 441 km di reti fognarie, 42 sollevamenti fognari e 32 impianti di depurazione per una potenzialità di circa 78235 abitanti equivalenti.

Anche per la gestione dei servizi di fognatura e depurazione l'Azienda è dotata di un sistema informativo territoriale, moderno e tecnologicamente avanzato che permette la gestione di grosse quantità di dati associate a informazioni cartografiche.

### **3) PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

#### **3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

Il gestore:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi a prescindere dal sesso, dall'etnia, dalla lingua parlata, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
- tutela le esigenze della minoranza slovena secondo le disposizioni della Legge 23 febbraio 2001 n. 38, ivi compreso il diritto ad un sistema di fatturazione dei consumi bilingue.

Comunque, il gestore si impegna a raggiungere il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali (zone: montana, collinare, alta pianura e bassa pianura) e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Autorità.

Nell'erogazione dei servizi, il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

### ***3.2 Continuità***

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare e di adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora fossero richieste interruzioni, causa guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.

### ***3.3 Partecipazione***

L'utente finale ha diritto di richiedere ed ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente finale, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

### ***3.4 Cortesia***

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente finale, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### ***3.5 Efficacia ed efficienza***

Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### ***3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi***

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente finale.

### ***3.7 Condizioni principali di fornitura***

Le condizioni principali di fornitura del servizio (tra cui ad esempio entità e tempi di applicazione degli interessi di mora) sono riportate nel regolamento del servizio idrico integrato.

## ***4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII***

Fattori, indicatori e standards di qualità del SII fanno riferimento all'allegato A alla delibera n.655/2015/R/idr dell'AEEGSI di "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (di seguito denominato RQSII).

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente finale.

In generale gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato. All'articolo 4 della RQSII (allegato A) "Indicatori di qualità contrattuale del SII" sono definiti gli obblighi di servizio e gli standards specifici relativi alla qualità contrattuale.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente finale. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. titolo II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente finale sul livello di qualità del servizio garantito.

L'adozione degli standards è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva.

Gli standards devono essere sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno), il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

Ai sensi dell'art. 75 dell'RQSII il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta

elettronica dedicata. I dati registrati devono essere trasmessi all'AEEGSI e a ciascun ente di governo dell'ambito di competenza entro il 31 marzo di ogni anno il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente.

Il gestore si impegna a rispettare gli "Indicatori di qualità contrattuale del SII", dal 1 luglio 2016, momento di entrata in vigore del RQSII ad eccezione degli artt. 72, comma 72.2 e art. 77 e del titolo VII dell'allegato che troveranno applicazione dal 1 gennaio 2017.

Ove non diversamente specificato, gli standards espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi; in ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'utente finale e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del gestore. Non viene garantito il rispetto degli standards in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non riferibili alla responsabilità del gestore.

#### ***4.1 Avvio del rapporto contrattuale***

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'utente finale.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il gestore comunica tempestivamente all'utente finale il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Il gestore definisce i seguenti fattori di qualità:

##### *4.1.1 Tempo di preventivazione*

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è quello previsto all'allegata tabella 3.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è quello previsto all'allegata tabella 3.

##### *4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico*

Il tempo di esecuzione per gli allacciamenti idrici è quello previsto all'allegata tabella 3.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è quello previsto all'allegata tabella 3.

##### *4.1.3 Tempo per l'attivazione*

Le modalità e il tempo di attivazione della fornitura idrica sono quelli previsti all'allegata tabella 3.

##### *4.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura*

Le modalità e il tempo di disattivazione della fornitura idrica sono quelli previsti all'allegata tabella 3.

#### *4.1.5 Tempo per la riattivazione e subentro nella fornitura*

Le modalità e il tempo di riattivazione e subentro della fornitura idrica sono quelli previsti all'allegata tabella 3.

#### *4.1.6 Modalità e tempo per la voltura della fornitura*

Le modalità e il tempo di voltura della fornitura idrica sono quelli previsti all'allegata tabella 3.

### **4.2 Accessibilità al servizio**

#### *4.2.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

L'orario di apertura al pubblico degli sportelli è indicato nella tabella 1 allegata.

Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999.

#### *4.2.2 Svolgimento di pratiche per i canali messi a disposizione dal gestore.*

Le pratiche di sportello possono essere richieste attraverso i seguenti canali: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico e sito internet.

#### *4.2.3 Modalità e strumenti di pagamento*

Il gestore garantisce all'utente finale il pagamento gratuito delle bollette tramite convenzione con istituti bancari indicati in bolletta.

Il gestore garantisce inoltre un'ampia gamma di modalità di pagamento mettendo a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento della bolletta: contanti, assegni circolari o bancari, carta bancaria, domiciliazione bancaria, bollettino postale.

#### *4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari*

Vengono indicate le possibilità offerte dal gestore per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali per portatori di handicap con possibilità di appuntamento;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

#### *4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati*

Nella tabella 3 sono riportati i tempi e le fasce di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata.

#### *4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli*

L'allegata tabella 3 indica le modalità di controllo e i tempi di attesa allo sportello.

#### *4.2.7 Risposta alle richieste di informazioni*

Il gestore si impegna a rispettare i tempi previsti all'allegata tabella 3 per la risposta a richiesta scritta di informazioni.

#### *4.2.8 Risposta ai reclami scritti*

Il gestore si impegna a rispettare i tempi previsti all'allegata tabella 3 per la risposta ai reclami scritti.

Le modalità di inoltro e i contenuti minimi del reclamo sono riportati in bolletta e sul sito internet.

E' disponibile nell'home page del sito internet o presso lo sportello fisico un modulo utilizzabile per il reclamo scritto.

### **4.3 Gestione del rapporto contrattuale**

#### *4.3.1 Fatturazione*

Il gestore indica in bolletta modalità di addebito, tempi, periodo di riferimento, periodicità e termini di pagamento.

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure un'autolettura dell'utente finale, ovvero sulla base di consumi stimati tenuto conto dei consumi medi annui delle ultime tre annualità, se disponibili, o altrimenti sui dati dei consumi a disposizione.

Il numero minimo di bollette che il gestore è tenuto ad emettere nell'anno è differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità ed è riportato nella tabella 3 allegata.

#### *4.3.2 Rettifiche di fatturazione*

Il gestore si impegna a rispettare tempi e modalità di rettifica della fatturazione ai sensi del RQSII qualora si evidenzino un credito a favore dell'utente finale.

#### *4.3.3 Verifica del misuratore*

Il gestore si impegna a rispettare i tempi, le modalità di verifica e di sostituzione del misuratore previsti dall'allegata tabella 3 e dal RQSII.

#### *4.3.4 Verifica della pressione di rete*

Il gestore si impegna a rispettare tempi, modalità e comunicazioni sulla verifica del livello di pressione previsti dall'allegata tabella 3 e dal RQSII.

### **4.4 Continuità del servizio**

#### *4.4.1 Continuità e servizio di emergenza*

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per

la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, il gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite non superiore alle 48 ore, il gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

#### *4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati*

Le modalità di preavviso che il gestore è tenuto ad adottare nel caso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

- avviso all'utenza di persona nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari;
- affissione di cartelli con indicazione della data della sospensione e della durata prevista nel caso di un condominio o di un isolato;
- mediante comunicati radiofonici e/o televisivi, affissioni e giornali nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato.

Il tempo minimo di preavviso non deve essere inferiore a tre giorni dalla data dell'intervento programmato.

#### *4.4.3 Durata delle sospensioni programmate*

I tempi di durata massima delle interruzioni programmate, salvo casi eccezionali, non devono essere superiori a 24 ore.

#### *4.4.4 Pronto intervento*

Il gestore prevede l'avvio della procedura di pronto intervento per tutte le situazioni di pericolo riscontrate.

Nel caso delle seguenti situazioni di pericolo: fuoriuscite di acque copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo, alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita, guasto od occlusione di condotta o canalizzazione fognaria, avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti modalità, tempi e comunicazioni alla chiamata per pronto intervento da parte degli utenti finali saranno monitorate.

#### *4.4.5 Crisi idrica da scarsità*

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo all'Autorità le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;

- turnazione delle utenze.

#### *4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite*

Il gestore effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua.

### **5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

Entro il trenta giugno di ogni anno tramite allegati alla bolletta, il gestore comunica a ogni utente finale gli standards specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici e il grado di rispetto di tali standards, con riferimento all'anno precedente.

In particolare il gestore:

- assicura l'utente finale della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a pubblicare sul sito internet aziendale i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
  - ✓ durezza totale in gradi francesi (°f) ovvero in mg/l di Ca
  - ✓ concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
  - ✓ residuo fisso a 180 °C in mg/l
  - ✓ nitrati in mg/l di NO<sub>3</sub>
  - ✓ nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
  - ✓ ammoniaca in mg/l di NH<sub>4</sub>
  - ✓ fluoro in mg/l di F
  - ✓ cloruri in mg/l di Cl
- rende note agli utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sui contributi a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;

- rende note, in bolletta e sul proprio sito internet, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente finale adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente finale in questo campo.

Il gestore, inoltre, si impegna:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e telematica;
- a riportare nella carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti.

Il gestore, infine, rende noto agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

## **6) TUTELA DELL'UTENZA**

### **6.1 La gestione dei reclami**

I reclami, le richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione sono disciplinate dal Titolo V del RQSII:

Il gestore definisce, nelle carte aziendali, una procedura di reclamo.

Essa si attiene alle seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella carta può essere segnalata al gestore dall'utente finale attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente finale;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'utente finale deve fornire almeno i seguenti estremi: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto
- c) entro il termine di 30 giorni, decorrenti dalla presentazione del reclamo, il gestore riferisce all'utente finale l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;

- d) almeno una volta all'anno, il gestore predisporre un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente gli indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

La procedura di reclamo cui fare riferimento è quella definita dal sistema di qualità aziendale PRQ.QU.08.

### ***6.2 Controlli esterni***

L'utente finale, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, alle autorità superiori.

L'utente finale può rivolgersi anche ad altri eventuali organi di tutela, quali il Comitato utenti del servizio idrico o all'organo di certificazione della qualità aziendale.

### ***6.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale***

Il gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza sulla base del questionario predisposto dall'Autorità, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Gli utenti possono far pervenire all'azienda in forma scritta i propri suggerimenti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il gestore si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale ed a renderlo disponibile agli utenti e al Comitato utenti del servizio idrico.

### ***6.4 Servizi di consulenza agli utenti***

Il gestore indica i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

### ***6.5 Indennizzo per il mancato rispetto degli impegni***

Il documento di Regolazione della qualità contrattuale di cui alla delibera n. 655/2015 individua ed indica gli standards specifici da assoggettare a indennizzo, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal soggetto erogatore, riportati nell'allegata tabella 3.

Il gestore riconosce agli utenti, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standards, un indennizzo forfetario per ogni inadempienza. Il gestore accredita l'importo sulla prima bolletta utile o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna.

### ***6.6 Validità della carta del servizio idrico integrato***

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

Gli standards di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

## **7) ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE**

### **7.1 Livelli minimi dei servizi**

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente finale nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 15 m al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometrica che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza. Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni, sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d) vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive “carte”, nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

L'azienda si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

### **7.2 Continuità del servizio**

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

Il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni di pronto intervento;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

### ***7.3 Crisi qualitativa***

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

Il gestore comunica altresì all'Autorità, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

### ***7.4 Segnalazioni guasti***

Il servizio telefonico con numero verde gratuito per il pronto intervento è assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

### ***7.5 Servizio informazioni***

Il gestore assicura un servizio telefonico di assistenza fonica per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Il servizio è integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, comunque garantendo all'utente finale il ricorso all'operatore.

### ***7.6 Accesso agli sportelli***

E' assicurato un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 dal lunedì al venerdì e di 4 ore il sabato nell'intervallo 8.00-13.00.

### ***7.7 Pagamenti e rateizzazioni***

Il pagamento delle bollette è garantito a mezzo di:

- contanti
- assegni circolari o bancari
- carta bancaria
- domiciliazione bancaria
- bollettino postale

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Garantisce inoltre la possibilità di rateizzazione dei pagamenti.

#### **7.8 Morosità**

Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente finale e la riprende entro due giorni feriali dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente.

#### **7.9 Informazione agli utenti**

Il gestore rende pubblici periodicamente, con cadenza minima annuale, i principali dati quali quantitativi relativi ai servizi erogati.

#### **7.10 Reclami**

Nell'allegata tabella 3 è definito il termine entro cui deve essere data risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

#### **7.11 Penali**

L'RQSII disciplina i criteri per la determinazione di indennizzi all'utente finale per i disservizi cagionati.

#### **7.12 Lettura e fatturazione**

La lettura dei contatori è effettuata almeno tre volte all'anno.

L'emissione della fatturazione dev'essere effettuata entro 45 giorni solari rispetto al periodo di riferimento.

È assicurata all'utente finale la possibilità di autolettura.

#### **7.13 Sistema di Qualità**

Il Soggetto gestore ha adottato un Sistema di Qualità conforme alle norme della serie UNI EN ISO 9001, relativamente a tutte le fasi -dalla progettazione alla gestione delle utenze- e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti.

Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

#### **7.14 Ulteriori impegni del gestore**

Il gestore si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le

- analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'utente finale, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
  - servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

## TABELLE

***Tabella 1 – indirizzo della sede sociale e orario di lavoro***

	GIORNI DI APERTURA	ORARIO
Acquedotto Poiana spa	Dal lunedì al venerdì	8.30 - 16.30
Viale Duca degli Abruzzi, 1 33043 Cividale del Friuli (Ud)	sabato	8.30 – 12.30

***Tabella 2 – elenco numeri telefonici***

Acquedotto Poiana spa	Numero verde per servizio di assistenza telefonica	800 84 62 92
Viale Duca degli Abruzzi, 1	Numero verde per servizio di pronto intervento	800 62 90 72
33043 Cividale del Friuli (Ud)	Numero verde per comunicazione autolettura	800 48 08 50
	Indirizzo di posta elettronica	informazioni@poiana.it
	Fax	0432 700771

**Tabella 3 - tabella riassuntiva degli standard generali e specifici**

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (I GIORNI, LADDOVE NON SPECIFICATO, SI INTENDONO LAVORATIVI)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni		30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (I GIORNI, LADDOVE NON SPECIFICATO, SI INTENDONO LAVORATIVI)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (I GIORNI, LADDOVE NON SPECIFICATO, SI INTENDONO LAVORATIVI)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi $\leq$ 100mc		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
		3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$		
		4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$		
		6/anno se consumi $> 3000mc$		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (I GIORNI, LADDOVE NON SPECIFICATO, SI INTENDONO LAVORATIVI)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello e il momento fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (I GIORNI, LADDOVE NON SPECIFICATO, SI INTENDONO LAVORATIVI)		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni