CARTA DEL

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AQP S.p.A.

Dicembre 2020

SOMMARIO

PREMESSA 5
Finalità della Carta del Servizio Idrico Integrato 5
Riferimenti legislativi 7
Validità e revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato 8
Definizioni 8
1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI 13
1.1 Presentazione del Gestore 13
1.2 Cenni Storici 13
1.3 Principi fondamentali 14
a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 14
b) Continuità 14
c) Partecipazione 14
d) Cortesia 15
e) Efficienza ed efficacia 15
f) Chiarezza e Comprensibilità 15
g) Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica 15
h) Fornitura 15
2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI 16
2.1 Informazioni generali per l'utente 16
2.2 Servizio informazioni telefoniche – Contact Center Commerciale 16
2.3 Il sito internet e il servizio clienti on line 17
2.4 Sportelli Commerciali AQP 18
2.5 Lo Sportello Comunale on line 18
2.6 Segnalazione guasti 19
2.7 Copertura assicurativa 19
2.8 I servizi forniti 19
2.9 Informazioni specifiche per l'utente 21
a) Qualità dell'acqua erogata 21
b) Pagamenti 22
c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori 22
d) Consumi 24
e) Agevolazioni per utenze deboli 24
f) Scadenza delle fatture e termini per i pagamenti 25
g) Rateizzazione dei pagamenti 25
h) Tariffe e struttura generale dei corrispettivi 26
i) Oneri di perequazione 28
j) Reclami 28
k) Richieste di rettifica di fatturazione 29
l) Richieste di Informazioni 30
m) Consumi non in linea con quelli abituali 31
n) Perdite idriche 31
3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore 32
a) Crisi Qualitativa 32
b) Sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza 32
c) Livelli minimi di servizio 33
d) Ulteriori impegni in materia di controllo 33
3.2 Standard di Qualità 33

3.2.1.Avvio del rapporto contrattuale 34
a) Tempo di esecuzione di lavori 34
b) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo 35
c) Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari 35
d) Tempo di attivazione della fornitura 35
e) Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura 36
f) Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente 36
g) Tempo di esecuzione della voltura 36
h) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo 37
i) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura 37
j) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione 37
3.2.2. Accessibilità ai Servizi 37
a) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali 38
b) Svolgimento di pratiche per corrispondenza 38
c) Procedure di pagamento delle fatture 39
d) Rispetto degli appuntamenti concordati 39
e) Tempo di attesa agli sportelli 39
f) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti 40
g) Tempo di risposta ai reclami scritti 40
h) *Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione* 40
3.2.3. Gestione del rapporto contrattuale 40
a) Fatturazione 40
b) Obblighi del Gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni 42
c) Rettifiche di fatturazione 42
d) Deposito cauzionale 43
e) Morosità 43
f) Procedura per la costituzione in mora 44
g) Procedura per la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso 45
h) Riattivazione della fornitura in seguito a morosità 46
i) Verifica del misuratore e tempo di intervento 47
j) Verifica del livello di pressione 48
k) Strumenti informativi 49
l) Obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06 49
3.2.4 Continuità del Servizio e cause di interruzione 50
a) S1 - Durata massima della singola sospensione programmata 50
b) S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile 50
c) S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura 51
d) Pronto intervento 51
e) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite 52
f) Crisi idrica per scarsità 52
3.3 Valutazione del grado di soddisfazione 52
4 PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA 54
4.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici 54

4.2 Organi di tutela interni 55
APPENDICE 57
1. Le sedi degli Sportelli commerciali AQP – Front Office del Gestore 57
2. Le sedi degli Sportelli Comunali 57
3. Sintesi della carta 58
Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale 58
Scheda n.2 – Accessibilità ai Servizi 60
Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale 64
Scheda n.4 – Continuità del servizio 66
4. Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione 67
5. Classificazione guasti 68
6. Consigli e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua 69
7. Modulo di domanda di conciliazione 71
8. Autolettura – Come leggere il contatore 72

PREMESSA

Finalità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (nel seguito "Carta" o "Carta del Servizio" o "Carta del SII") è una dichiarazione di impegni adottata da Acquedotto Pugliese S.p.A. (AQP) nel 2001 e sottoscritta dalle seguenti Associazioni dei Consumatori:

ACU – Associazione Consumatori Utenti;
ADICONSUM – Associazione Difesa Consumatori;
ADOC – PUGLIA – Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori;
ASSOUTENTI;
CITTADINANZATTIVA;
FEDERCONDUMATORI PUGLIA;
LEGA CONSUMATORI;
MOVIMENTO CONSUMATORI.

Acquedotto Pugliese svolge il ruolo di Gestore del SII nell'Ambito Territoriale Ottimale Puglia ed in alcuni Comuni della Campania ricadenti nell'Ambito Distrettuale Calore Irpino.

Il Decreto Legislativo n. 141 dell'11 maggio 1999 prevedeva l'affidamento del SII ad Acquedotto Pugliese S.p.A. fino al 31/12/2018, termine prorogato fino al 31/12/2021 dalla Legge n. 205 del 27/12/2017, ulteriormente prorogato fino al 31/12/2023 dalla Legge n. 58 del 28/06/2019.

Lo scopo della Carta è quello di tutelare i diritti degli Utenti garantendo loro un servizio adeguato ai propri bisogni.

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

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

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

La presente Carta è conforme ai principi stabiliti dalla:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 avente ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 avente ad oggetto "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

Il Gestore ha provveduto all'aggiornamento della Carta del SII nel mese di giugno 2013 in base a quanto previsto dalla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) n. 586/2012/R/IDR *"Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato"* al contempo recependo le azioni di miglioramento intraprese nel rapporto con l'utenza ed adeguandola al nuovo quadro normativo di riferimento.

Inoltre, a seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR *"Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato"*, il Gestore ha provveduto a recepire i nuovi standard di servizio stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione.
Successivamente, a seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato*", il Gestore ha provveduto a recepire gli standard specifici di qualità tecnica stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ridenominazione dell'AEEGSI, e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

In particolare la presente revisione della Carta del SII viene introdotta in data 01/01/2020 e tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 *"Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato"*
- Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 *"Disciplina del deposito cauzionale per il SII"*
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 "*Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*" (RQSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "*Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale*" (TIMSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 "*Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti*";
- Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 "*Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati*" (TIBSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*" (RQTI);
- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 "*Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato*";
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 "*Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato*" (REMSI);
- Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 "*Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni"*;
- Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020 "*Modifiche al Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l'articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157"*;

- Deliberazione ARERA n.186/2020/R/IDR del 26 maggio 2020 "*Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*";
- Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 "*Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160*";
- Deliberazione ARERA n. 585/2020/R/COM del 22 dicembre 2020 "*Disposizioni in merito all'accreditamento dei gestori idrici al Sistema Informativo Integrato*"

La Carta del Servizio Idrico Integrato, comprensiva della modulistica allegata in Appendice, è disponibile per l'utente del SII, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto di utenza sotto forma di stralcio della Carta, anche su richiesta successiva ed è inoltre consultabile e scaricabile dai siti internet del Gestore www.aqp.it e dell'Autorità Idrica Pugliese www.autoritaidrica.puglia.it e resta valida ai sensi dell'art. 14 della "Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato" fino a successiva modifica.

Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore, tenuto conto delle successive modifiche ed integrazioni ove presenti:

- Decreto Legislativo n. 141/99 e s.m.i. *"Trasformazione dell'Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese in società per azioni"*;
- Legge n. 481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Legge Regionale Puglia 6 settembre 1999 n. 28 così come modificata dalla Legge Regionale Puglia 26 marzo 2007 n. 8, "Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli enti locali, in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n. 36";
- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31 e s.m.i. "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e s.m.i. Codice del Consumo;
- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152 e s.m.i. "Norme in Materia Ambientale";
- Legge Regionale Puglia n. 12 del 15/05/2006 "Norme per l'attuazione delle politiche in favore dei consumatori e degli utenti";
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007, ed in particolare l'art. 2, comma 461;
- Legge Regionale Puglia 30 maggio 2011 n. 9 "Istituzione dell'Autorità Idrica Pugliese" e s.m.i.
- Decreto Legge 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, dal titolo "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici";
- Legge Regionale Campania n. 15/2015 *"Riordino del Servizio Idrico Integrato ed Istituzione dell'Ente Idrico Campano"*.

In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 "Tariffa sociale del servizio idrico integrato".

Validità e revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta si riferisce all'erogazione del SII o dei singoli servizi che lo compongono, in riferimento alle tipologie di utenza specificate nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" (RSII) e si applica agli utenti gestiti da AQP.

Nel caso di abitati nei quali il gestore del servizio di acquedotto è diverso dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione si applicano le disposizioni specifiche relative agli standard di servizio previste dalla regolazione ARERA *pro tempore* vigente.

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

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno rese note mediante pubblicazione sui siti web del Gestore e dell'Autorità Idrica Pugliese (AIP).

Essendo la Carta elemento integrativo dei contratti di fornitura, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti in essa contenute s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.
Inoltre, sarà possibile ottenere copia della Carta presso qualsiasi sportello del Gestore o collegandosi al sito internet www.aqp.it

Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **Ente di Governo dell'Ambito (EGA)** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale (ATO), alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'art. 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

- **Autorità (o ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**, istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **Utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **Utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **Utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI);
- **ISEE** è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'ARERA - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR;

- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento è:**
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **contratto di utenza** è il contratto di fornitura del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, che l'utente finale stipula con il Gestore del servizio. Per la definizione del contratto si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei contributi di allacciamento indicati nel Regolamento del servizio idrico integrato, esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale a seguito della richiesta dell'utente finale ovvero effettuata dal Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **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;
- **misuratore non accessibile** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- **livello o standard di qualità** è il livello del servizio promesso, ovvero il valore stabilito dall'ARERA tramite la RQSII, o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore, ulteriori o differenziati rispetto alla disciplina della RQSII;
- **standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. In caso di mancato rispetto di esso, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'utente finale da parte del Gestore;
- **standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **parametri di qualità dell'acqua erogata** sono i parametri microbiologici e chimici nonché i parametri indicatori, fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, ecc.) 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;

- tra le **cause di forza maggiore** rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, gli scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, il mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- **RQSII** è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015;
- **TIMSII** è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016;
- **TIBSI** è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017;
- **TICSI** è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
- **RQTI** è la "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017.

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

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione del Gestore

Il Gestore rappresentato dal gruppo Acquedotto Pugliese S.p.A. (di seguito AQP o la Società) opera nel settore dei servizi idrici con un bacino di utenza di oltre 4 milioni di abitanti residenti.
La gestione integrata e sinergica di numerose attività riguardanti il comparto idrico costituisce uno dei principali punti di forza di Acquedotto Pugliese, oltre a determinare un forte elemento di unicità rispetto ad altri Enti o realtà del settore.
La Società provvede alla gestione del ciclo integrato dell'acqua e, in particolare, alla captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione di acqua ad usi civili, nonché alla gestione dei sevizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per la Regione Puglia e servizi idrici in alcuni Comuni della Regione Campania ricadenti nell'Ambito Distrettuale Calore Irpino.
La Società, inoltre, assicura l'approvvigionamento di risorsa idrica in subdistribuzione ad Acquedotto Lucano S.p.A., gestore del servizio idrico integrato nell'ATO Unico Basilicata.
Maggiori informazioni in merito alla Società ed ai servizi gestiti sono disponibili sul sito internet aziendale www.aqp.it.

1.2 Cenni Storici

Nascita e sviluppo di Acquedotto Pugliese sono strettamente legati alla storia del Mezzogiorno, dove ha svolto e svolge tuttora un ruolo fondamentale nel processo di modernizzazione economico e sociale.
La conformazione geologica di tipo carsico, caratteristica di questa terra, non favorisce un facile deflusso ai corsi d'acqua superficiali, pertanto l'approvvigionamento idrico ha sempre presentato notevoli difficoltà.
Nel 1902 l'allora Presidente del Consiglio, Giuseppe Zanardelli, incaricava il Ministro dei Lavori Pubblici di presentare il disegno di legge per la costruzione dell'Acquedotto che veniva approvato il 6 giugno alla Camera e il 26 al Senato.
I lavori per la costruzione e l'esercizio dell'Acquedotto Pugliese iniziano nel gennaio 1906.
L'acqua del Sele viene convogliata in Puglia attraverso la costruzione di un'opera ciclopica, consistente in un canale, lungo 244 chilometri, che attraversa l'Appennino in galleria.
Il Canale Principale dell'Acquedotto ha inizio a poche centinaia di metri dalle sorgenti della Sanità di Caposele (AV) e termina nei pressi di Montefellone nell'agro di Martina Franca (TA).
Il 24 aprile 1915 si inaugura il primo tratto di acquedotto, con l'alimentazione della fontana di piazza Umberto I, a Bari. L'acqua giunge a Foggia nel 1924 e a Lecce nel 1927.
Nel frattempo, nel 1919, il Consorzio costituito con la legge n.245 veniva trasformato nell'Ente Autonomo per l'Acquedotto Pugliese (EAAP) con l'obiettivo di accelerare la costruzione di condotte e di provvedere alla loro manutenzione.
Negli anni '70, Acquedotto Pugliese si identifica in un insieme di reti integrate di acqua potabile, sia di sorgente che d'invaso. Nel 1974, entrano in esercizio l'acquedotto del Pertusillo, con estensione fino a Taranto e, quasi contemporaneamente, l'acquedotto del Fortore per la parte settentrionale della Puglia.

Agli inizi degli anni ’90, l’Ente Autonomo per l’Acquedotto Pugliese è ormai un complesso sistema di grandi acquedotti (Sele-Calore, Fortore, Pertusillo, Sinni e Ofanto) tra i più importanti del mondo, le cui funzioni sono fortemente ampliate rispetto a quelle esercitate nei primi decenni del secolo e rese possibili anche grazie ad un patrimonio di competenze e intelligenze tecniche di qualità.
L’11 maggio 1999, il Decreto Legislativo n. 141, così come modificato dalla Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 e da ultimo dal D.L. n. 34 del 30 aprile 2019 convertito nella Legge n. 58 del 28 giugno 2019, trasforma l’Ente Autonomo per l’Acquedotto Pugliese in società per azioni, con la nuova denominazione di Acquedotto Pugliese S.p.A., affidandole fino al 31 dicembre 2023 le finalità già attribuite all’EAAP.

1.3 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Gestore si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.
L’eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. AQP assicura l’accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l’accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di *handicap*.
Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell’ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni costituite antecedentemente all’adozione della presente Carta.

b) Continuità

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza disservizi quali interruzioni o diminuzioni di durata.
Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell’acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore s’impegna ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, mediante sacchetti in PET da 5 litri o autobotti o sistemi fissi di distribuzione, con il coinvolgimento delle competenti autorità.

c) Partecipazione

L’utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.
Il Gestore promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con le stesse relazioni corrette.
L’AQP garantisce l’identificabilità del personale preposto al *front office* con i cartellini “segna nome” e l’individuazione del Responsabile Assistenza Clienti.

d) Cortesia

Il personale dell'AQP è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a presentarsi e rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

e) Efficienza ed efficacia

L'AQP persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali e più sicure allo scopo.

f) Chiarezza e Comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con gli utenti ed alla sua massima semplificazione.

g) Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

Il Gestore utilizza la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.
Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che occorre limitare gli spechi e il prelevamento delle acque superficiali.
L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

h) Fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del SII che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto stesso.

2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse nonché i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- convocare le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, e le Associazioni dei Condomini per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei servizi;
- rendere disponibili nel territorio di competenza sportelli per il pubblico (dedicati o partecipati), nonché curare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
  Il Gestore, inoltre, si impegna a rendere note, in maniera evidente e pubblica, l'ubicazione, i recapiti postali e telefonici e gli orari di apertura degli sportelli di assistenza all'utenza nonché le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, le informazioni sugli elementi essenziali dei servizi e sulle modalità di presentazione dei reclami;
- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- rendere noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie, alle associazioni dei Condomini ed agli utenti, che ne facessero eventualmente richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami e al relativo esito.

2.2 Servizio informazioni telefoniche – Contact Center Commerciale

Il Gestore garantisce l'accesso ai servizi commerciali ed effettua il servizio di informazioni telefoniche a mezzo di un Numero Verde 800 085 853 (gratuito per le telefonate da rete fissa), disponibile nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 13:00.
Il Gestore garantisce l'accesso ai servizi commerciali anche attraverso un Numero telefonico dedicato +39 080 5723498 (a tariffa da rete mobile o per chiamate dall'estero.
Tramite questi due numeri è possibile ottenere:

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

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

Numero Verde 800 085 853

Numero +39.080.572.3498 (a tariffa, da rete mobile o dall'estero)

2.3 Il sito internet e il servizio clienti on line

Il Gestore rende noti i servizi effettuabili *on-line* e le relative modalità di esecuzione, mettendo a disposizione dell'utente un sito internet

www.aqp.it

attraverso il quale, direttamente dalla *homepage*, è possibile ottenere informazioni relative a:

- Carta dei servizi in vigore;
- livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente e livelli di qualità raggiunti l'anno precedente;
- composizione analitica dell'acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo;
- tempistiche e modalità per la costituzione in mora;
- gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina in materia di Regolazione della morosità del SII.

Il sito Internet consente altresì all'utente di inoltrare richieste di:

- informazioni;
- rettifiche di fatturazione;
- reclami;
- rateizzazione dei pagamenti;
- preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Dal sito internet del Gestore www.aqp.it è possibile accedere, in qualsiasi giorno ed a qualsiasi ora, ai servizi dello Sportello On Line ("AQPf@cile"), per visionare le fatture ed i consumi, per fornire l'autolettura del proprio misuratore, per indicare o aggiornare le modalità di recapito preferita dell'informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, per seguire l'avanzamento delle pratiche e per richiedere servizi.
Per utilizzare lo sportello online AQPf@cile è necessario eseguire preventivamente una semplice registrazione *una tantum* da parte dell'utente al sito internet www.aqpfacile.it

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

E' possibile comunicare con il Gestore anche per via telematica, inviando e-mail di posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo:

clienti@pec.aqp.it

2.4 Sportelli Commerciali AQP

Il Gestore è presente sul territorio servito con 13 uffici di *Front Office* presso i quali è possibile richiedere informazioni e svolgere pratiche commerciali.
In particolare al *Front Office* è possibile:

1) richiedere informazioni sulle pratiche e sulla fornitura;
2) sottoscrivere un contratto di somministrazione;
3) consegnare la modulistica necessaria per le richieste commerciali.

Gli orari di apertura dei *Front Office* sono i seguenti: tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00 e, per le sole sedi di Bari, Brindisi, Foggia, Lecce, Taranto e Trani, anche il sabato dalle 8:00 alle 12:00.
Sono previsti agevolazioni e percorsi preferenziali per alcune tipologie di utenti, quali portatori di *handicap*, disabili, invalidi, donne in stato di gravidanza. Anche per gli Amministratori di Condominio sono previsti canali di accesso ai servizi dedicati per una migliore gestione dei rapporti multi-contratto.
Per evitare code al *Front Office*, l'utente può utilizzare l'applicazione "APP CodaQ" e prenotare in qualsiasi momento da *smartphone* un appuntamento al *Front Office* più comodo.
L'APP CodaQ è disponibile sia per i dispositivi Android che per iOS.
In alternativa, è possibile prenotare l'appuntamento anche via Web cliccando sul seguente indirizzo:

webapp.codaq.it/webbook/

Gli appuntamenti su prenotazione App o Web sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle 13:00 alle 14:45.
Il Gestore individua i responsabili dei procedimenti e garantisce l'identificabilità del personale che deve essere munito di apposito tesserino di riconoscimento con foto e numero di matricola del dipendente.
Il personale stesso, inoltre, è tenuto a rispettare i principi fondamentali stabiliti e descritti al paragrafo 1.3 della presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità.
Il personale del Gestore nonché il personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi non possono assolutamente richiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

2.5 Lo Sportello Comunale on line

Negli abitati sprovvisti di Uffici AQP per i servizi all'utenza e per essere più vicino alle esigenze della clientela, presso le sedi dei Comuni convenzionati è a disposizione degli utenti una postazione informatica per l'accesso allo Sportello *On Line* del Gestore, gestito da personale comunale, presso cui è possibile ricevere informazioni e usufruire di tutti i servizi riservati all'utenza.
L'elenco dei Comuni convenzionati è disponibile sul sito internet del Gestore www.aqp.it

2.6 Segnalazione guasti

Il servizio dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento, rappresentato da un Numero Verde (gratuito da rete fissa e mobile), è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Numero Verde 800 735 735

Il servizio di segnalazione guasti prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di *privacy*.

N.B. Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA in materia di qualità contrattuale.

Si raccomanda, altresì, di non utilizzare il Numero Verde di segnalazione guasti per informazioni e servizi commerciali all'utenza.

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

2.7 Copertura assicurativa

I rischi per eventuali danni a terzi, procurati nell'esercizio degli impianti e delle reti di pertinenza del Gestore, sono coperti da apposita polizza assicurativa RC generale.

AQP sancisce l'obbligo, a carico dei fornitori di servizi e lavori, di copertura assicurativa per i danni a persone e/o cose procurati nell'espletamento delle attività.

2.8 I servizi forniti

a) *Accesso agli atti*

Ai sensi della normativa vigente, viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al SII. In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

b) *Condizioni di somministrazione dei servizi*

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili, l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte di AQP fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, il permesso di costruire, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

In fase di sopralluogo da parte di AQP, l'utente ha la possibilità di sottoscrivere direttamente il plico contrattuale ovvero di riceverlo al domicilio indicato in fase di richiesta e successivamente restituirlo debitamente compilato e sottoscritto all'Ufficio di competenza indicato da AQP. L'apposizione della marca da bollo avverrà in maniera virtuale con addebito automatico nella prima fattura utile.

In caso di realizzazione di nuovo impianto, l'utente è tenuto ad indicare nel Contratto la modalità di addebito (unica soluzione o rateale) del Contributo per la costruzione dell'impianto di allacciamento alla rete.

Il Contributo, unitamente alla cauzione e agli oneri d'istruttoria, viene quindi addebitato direttamente in fattura consumi, secondo la modalità prescelta dall'utente.

In caso di scarichi industriali, per la sottoscrizione del contratto l'utente è tenuto a presentare in uno al plico contrattuale, la scheda tecnica relativa al tipo di insediamento. All'atto del rilascio dell'Autorizzazione da parte di AQP, ovvero in caso di rilascio di parere da parte del Gestore in procedimenti autorizzativi da parte degli Enti competenti, l'utente riceve l'addebito delle spese istruttorie direttamente in fattura. In caso di mancato rilascio, tali spese saranno addebitate con apposita fattura.
L'utente è, altresì, tenuto a produrre:

- eventuali documenti tecnici (es. autorizzazione alla manomissione della sede stradale ovvero documenti per la risoluzione delle interferenze con ulteriori sotto-servizi);
- ogni ulteriore atto, stato, fatto richiesto dalla legge a seguito di eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa vigente alla data di pubblicazione della presente Carta;
- copia di un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

Laddove si abbia un uso promiscuo dell'acqua, dovrà essere stipulato un contratto di utenza per ogni categoria contrattuale.
Il richiedente la somministrazione per uso occasionale dovrà, a seguito della sottoscrizione del contratto, corrispondere in un'unica soluzione il costo di allacciamento. Tale importo sarà addebitato attraverso apposita fattura e bollettino MAV. Solo a seguito del pagamento del MAV, con il riscontro dell'incasso, si procederà alla realizzazione dell'impianto e alla successiva attivazione.
Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato.
Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Gestore mediante raccomandata a/r o via PEC all'indirizzo clienti@pec.aqp.it, tramite il Numero Verde commerciale, tramite Sportello *On Line* ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli sportelli del Gestore, dimostrando la titolarità a procedere e rendendo accessibile il contatore per le fasi successive di rimozione.
A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il Gestore provvede alla rimozione del contatore, e quindi, alla successiva rimozione dell'impianto.
L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto e dell'eventuale morosità.

c) Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)

Il Gestore assicura la fornitura d'acqua a gestori terzi del servizio di distribuzione mediante la stipula di un'apposita convenzione. Il servizio è subordinato:

i. all'autorizzazione da parte dell'Ente di Governo dell'Ambito territorialmente competente;
ii. alla fornitura con portata massima erogabile, che dovrà essere definita nei limiti delle dotazioni idriche assegnate al Gestore dall'Autorità competente;
iii. alla realizzazione delle opere necessarie alla fornitura, nel rispetto degli standard qualitativi e costruttivi stabiliti dall'AQP.

La convenzione di subdistribuzione disciplina le condizioni particolari di fornitura.

d) Distribuzione Idrica

Il Gestore somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni serviti, nei limiti della disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità e i tempi descritti nel capitolo 3 della presente Carta.

e) Fognatura

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità e i tempi descritti nel capitolo 3 della presente Carta.
Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi ed in coerenza con le regolamentazioni vigenti e applicabili, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura e apposite ispezioni sulle reti fognarie.

f) *Depurazione*

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito e in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.
Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione il Gestore fornisce anche il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti rivenienti dagli insediamenti non serviti da pubblica fognatura, in conformità all'art. 110, comma 3, del D.Lgs. n.152/06.

2.9 Informazioni specifiche per l'utente

a) Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente, nei punti di consegna, ai vigenti *standard* di legge di cui al D.Lgs. n. 31/2001 e successive modifiche e integrazioni. Il Gestore dispone di propri laboratori di analisi che svolgono gli autocontrolli in accordo con le frequenze previste dalla Legge.
Ai sensi del D.Lgs. 31/2001, il punto di rispetto della conformità dei valori di parametro, da parte del Gestore del SII, viene individuato nel punto di consegna, costituito dal contatore, punto di delimitazione tra impianto di distribuzione domestico e rete di distribuzione esterna, salva diversa indicazione del contratto di somministrazione.

Il Gestore, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012, rende disponibili presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (*Front Office*) e attraverso il sito internet aziendale www.aqp.it i dati medi, aggiornati almeno con cadenza annuale, relativi ai seguenti parametri di qualità dell'acqua erogata:

- pH
- Conduttività µS/cm a 20°C
- Residuo fisso a 180°C
- Durezza totale in gradi (°F)
- Conducibilità
- Calcio
- Magnesio
- Ammonio

- Cloruri
- Solfati
- Potassio
- Sodio
- Arsenico
- Bicarbonato
- Cloro residuo
- Fluoruri
- Nitrati
- Nitriti
- Manganese

b) Pagamenti

I dettagli circa le forme e le modalità di pagamento sono adeguatamente pubblicizzati sulle bollette.
Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento della bolletta mettendo a disposizione dell'utente le seguenti modalità (di cui una gratuita per l'utente):

i. presso gli uffici postali;
ii. presso gli sportelli bancari senza alcun costo per l'utente;
iii. a mezzo domiciliazione bancaria o postale, secondo modalità SEPA;
iv. attraverso il sito internet aziendale (solo a mezzo carta di credito);
v. tramite pagoPA collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it
vi. tramite gli esercenti che aderiscono al circuito Lottomatica LisPaga e SisalPay;
vii. presso i punti vendita COOP aderenti all'iniziativa;
viii. attraverso i servizi di *Home Banking* offerti dalle Banche e da Poste Italiane.

c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori

Il Gestore, in ottemperanza a quanto previsto dalla regolazione ARERA *pro tempore* vigente, è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura dandone informazione agli utenti finali:
a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

La lettura viene effettuata utilizzando, ove possibile, dispositivi mobili per la rilevazione della foto lettura, oppure mediante rilevazione in telelettura o utilizzando un modello cartaceo per la rilevazione.
Qualora il Gestore rilevi la foto lettura, la fotografia del quadrante del contatore è archiviata e certifica la data e la lettura effettuata. In tale evenienza l'utente può chiedere una copia della foto in forma scritta presso il *Front Office* territorialmente competente, indicando la data di riferimento della lettura desiderata nonché l'indirizzo o il numero di fax o l'account di posta elettronica a cui può essere inviata la documentazione.
Nel caso di contatori non accessibili, il Gestore potrà richiedere all'utente l'autolettura del contatore.

Il Gestore garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente da effettuare:

- con comunicazione scritta;
- rivolgendosi al Front Office;
- *on line* attraverso il sito Internet www.aqpfacile.it;

- via telefono fisso al numero 84.00.00.343 (il costo è di uno scatto da tutto il territorio nazionale);
- via telefono cellulare e dall'estero al numero +39 080 5723464 (a tariffa);
- con SMS utilizzando il numero 339.9909190 con il seguente testo LETTURA codicecliente*matricolacontatore*lettura – (Es. LETTURA 1234*78932*5004); il costo di invio del messaggio sms dipende dal proprio piano tariffario.

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

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

L'utente riceve conferma dell'avvenuta acquisizione e, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata, validazione della lettura o, in caso contrario, riceve le indicazioni per procedere correttamente.
In ogni caso il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

AQP, inoltre, offre agli utenti il servizio di verifica del corretto funzionamento del misuratore in esercizio. Le spese sostenute per tale servizio sono a carico dell'utente nel caso in cui si riscontri il regolare funzionamento dello stesso; in caso contrario le spese sono a carico di AQP.

L'utente può richiedere la verifica del misuratore compilando il modulo disponibile sul sito internet del Gestore www.aqp.it o presso gli Sportelli Commerciali AQP, da inviare o consegnare, con gli allegati previsti ed eventuale delega:

- scrivendo agli uffici del Servizio Clienti territorialmente competente;
- presso i *Front Office* AQP;
- tramite il Numero Verde 800 085 853 (+39.080.572.3498, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- via fax al numero +39.080.2313497;
- via posta elettronica certificata all'indirizzo clienti@pec.aqp.it;
- collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it

La richiesta di verifica attiva una procedura di analisi e successivo sopralluogo.
Il Gestore si impegna a concordare preventivamente con l'utente la data del suddetto sopralluogo. L'utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.
Durante il sopralluogo, salvo impedimenti di natura tecnica, AQP provvede alla sostituzione del misuratore.
Successivamente AQP provvede alla verifica del misuratore sostituito presso il proprio laboratorio.
L'utente può presenziare alla predetta verifica o delegare persona di sua fiducia al fine di tutelare i propri diritti e per la verifica in contraddittorio.

Nel caso in cui la verifica accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore durante il sopralluogo (contatore bloccato o illeggibile o altre anomalie che ne impediscono la verifica metrologica in laboratorio) o in laboratorio (errore medio di misura al di fuori dei limiti di tolleranza del più o meno 5%), la ricostruzione dei consumi sarà effettuata da AQP in base a quanto previsto dalla regolazione dell'ARERA *pro tempore* vigente.

L'utente è responsabile della corretta custodia del contatore e, in caso di rotture o danni, è invitato a darne immediata comunicazione al Gestore telefonando al Numero Verde 800 735 735, gratuito da rete fissa e mobile, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

d) Consumi

Il Gestore informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento, siano essi accertati che stimati, tramite opportuno prospetto di sintesi consumi e di dettaglio degli importi, inviati in uno con la fattura.
Il Gestore offre un servizio denominato "Alert Forti Consumi", che avvisa l'utente, in maniera rapida, efficace e gratuita, quando i suoi consumi eccedono quelli abituali.

e) Agevolazioni per utenze deboli

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI (ora ARERA) ha approvato il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati", in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.
Con Deliberazione n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020, l'ARERA ha introdotto modifiche al TIBSI, in coerenza con l'articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157, prevedendo dal 1 gennaio 2020 l'erogazione del bonus sociale idrico non solo per il servizio di acquedotto ma anche per i servizi di fognatura e depurazione.
A partire dal 1 gennaio 2020, il Bonus Sociale Idrico (BSI) erogato dal Gestore agli utenti domestici economicamente disagiati, secondo le disposizioni impartite dall'ARERA nel TIBSI, è calcolato applicando la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione al quantitativo minimo vitale di acqua (50 litri/abitante/giorno), determinato tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica (18,25 mc/anno per ogni componente del nucleo familiare).
Dal 1 gennaio 2021 il bonus sociale idrico deve essere riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157.
Pertanto, ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, dal 1 gennaio 2021 gli interessati (utente diretto intestatario della fornitura idrica di residenza o utente indiretto che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) non devono più presentare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso uno dei CAF abilitati.
A tal fine, ogni anno a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare interessato deve presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE.
Le condizioni di ammissibilità al BSI sono definite sulla base del livello dell'indicatore ISEE. È previsto inoltre il riconoscimento del BSI agli utenti economicamente disagiati già titolari di Reddito o Pensione di Cittadinanza.
Se il nucleo familiare rientrerà in una delle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà i dati del nucleo familiare (nel rispetto della normativa sulla privacy e delle disposizioni che l'ARERA definirà in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al Sistema Informativo Integrato (SII) che provvederà ad incrociare i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas ed acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

A tal proposito si evidenzia che il Sistema Informativo Integrato (SII) è una banca dati informatica che contiene informazioni utili ad individuare le forniture elettriche, gas ed i gestori idrici competenti per territorio: l'incrocio dei dati contenuti nelle DSU con quelli contenuti nel registro del SII e nelle banche dati dei gestori idrici consentirà, attraverso opportuni processi e verifiche in fase di definizione da parte dell'ARERA, di individuare le forniture da agevolare e di erogare il bonus agli aventi diritto.
Ad ogni buon conto si evidenzia che, nel caso di domande presentate sino al 31 dicembre 2020, per gli utenti diretti beneficiari dell'agevolazione, il bonus sociale idrico è riconosciuto dal Gestore direttamente in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione, mentre per gli utenti indiretti mediante l'erogazione di un contributo una tantum, tramite accredito sul conto corrente o assegno circolare o bonifico domiciliato.
Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto, alle modalità di presentazione delle richieste di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica, ed alle modalità di erogazione del Bonus sociale idrico, è possibile visitare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it ovvero il sito internet dell'EGA di riferimento ovvero il sito internet del Gestore www.aqp.it.

f) Scadenza delle fatture e termini per i pagamenti

Il Gestore emette un numero minimo di fatture all'anno pari a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 (RQSII), così come definito al successivo punto 3.2.3, con i relativi bollettini per il pagamento. Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno 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 dai propri obblighi.

g) Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore è tenuto ad offrire agli utenti finali la possibilità di rateizzare la fattura consumi attraverso un piano di rateizzazione compilando il modulo di richiesta di rateizzazione, disponibile sul sito internet www.aqp.it oppure richiedendolo all'indirizzo clienti@pec.aqp.it riportando nell'oggetto: Rateizzazione. Inoltre, presso gli Sportelli Commerciali AQP, oppure utilizzando il servizio on line www.aqpfacile.it, è possibile inoltrare la richiesta di rateizzazione.
Qualora l'importo lo preveda, nella fattura viene indicata l'informazione circa la rateizzabilità del pagamento della stessa.
Inoltre, sono fornite le seguenti informazioni:

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

Le condizioni per richiedere la rateizzazione sono le seguenti:

- la richiesta di rateizzazione deve essere inoltrata dall'intestatario dell'utenza o dall'avente titolarità;
- l'importo della fattura da rateizzare deve essere superiore dell'80% rispetto al valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse negli ultimi 12 mesi;

- il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura;
- gli interessi di dilazione, pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (TUBCE), saranno addebitati sulla prima fattura consumi utile.

Gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

a. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
b. la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

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

Il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione anche in caso di utente finale moroso.
Per avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi, l'utente deve esporre tale richiesta per iscritto o in un altro modo documentabile.
L'utente finale è tenuto a inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione valgono le disposizioni previste dalla Deliberazione ARERA n. 311/2019 in materia di Regolazione della morosità nel SII (art.5.4 del REMSI).

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi.

Si informa, infine, che in fase di sottoscrizione del contratto con AQP l'utente può richiedere la rateizzazione del costo di allacciamento al servizio richiesto in 4 rate addebitate in fattura consumi, ovvero in 8 rate per i soli utenti in stato di disagio economico così come definito dall'Autorità Idrica Pugliese.

h) Tariffe e struttura generale dei corrispettivi

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

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

Per maggiori dettagli è possibile collegarsi al sito internet ufficiale dell'ARERA:

www.arera.it

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

- una quota variabile (euro/mc), che:
  - con riferimento al servizio di acquedotto risulta proporzionale all'utilizzo e modulata per fasce di consumo. In particolare ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti, la quota variabile relativa al servizio di acquedotto è determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità *pro capite* (in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente).
  - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, risulta proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce)
- una quota fissa (euro/anno) indipendente dal volume, quantificata e suddivisa per singola attività relativa al SII: acquedotto, fognatura e depurazione.

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

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

Per le categorie di utenza diverse dal domestico autorizzate allo scarico in pubblica fognatura aventi refluo industriale in conformità alle norme vigenti, i relativi corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione sono definiti sulla base di una struttura trinomia esplicitata come segue:

$$T_p^{ATO} = QF_p^{ATO} + QC_p^{ATO} + QV_p^{ATO} \text{ x } V_p$$

Dove:

- QF_p^{ATO}: rappresenta la quota fissa, indipendente dal volume (euro/anno);
- QC_p^{ATO}: è la quota di "capacità", legata alla capacità di depurazione impegnata per garantire il trattamento del refluo industriale p (euro/anno);
- QV_p^{ATO}: è la quota variabile, relativa ai servizi di fognatura e di depurazione, commisurata al volume e alla qualità del refluo scaricato (euro/mc);
- V_p: è il volume scaricato dall'utente industriale p, espresso in metri cubi (mc).

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

i) Oneri di perequazione

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

- Componente UI1: in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,004, al netto dell'IVA);
- Componente UI2: per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,009, al netto dell'IVA);
- Componente UI3: per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,005, al netto dell'IVA), addebitata agli utenti a partire dal 1 Gennaio 2018 per il solo servizio di acquedotto ed a partire dal 1 Gennaio 2020 anche per i servizi di fognatura e depurazione, ad esclusione degli utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico;
- Componente UI4: per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015, addebitata agli utenti a partire dal 1 Gennaio 2020 per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,004, al netto dell'IVA).

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

j) Reclami

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

- tramite il Numero Verde 800 085 853 (+39.080.572.3498, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- presso gli Uffici commerciali AQP;
- via lettera inviata all'Ufficio del Servizio Clienti territorialmente competente;
- via FAX al numero +39.080.2313497;
- via PEC all'indirizzo clienti@pec.aqp.it con oggetto Reclamo;
- via Sportello on line collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it

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

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente finale:
   i. il nome ed il cognome;
   ii. l'indirizzo postale o telematico;
   iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
   iv. il codice utente;
   v. l'indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale e una descrizione dei fatti ed eventualmente gli allegati in fotocopia di atti e documenti ritenuti necessari.
Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

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 e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Lo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per la risposta motivata al reclamo scritto dell'utente è di:

T max = 30 gg lavorativi

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

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo di prima istanza al Gestore, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019, lo stesso può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA (collegandosi al sito "conciliazione.arera.it"), la cui procedura è del tutto gratuita per l'utente, mentre può presentare reclamo di seconda istanza allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente ARERA per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico.

L'utente può inoltre rivolgersi gratuitamente alla Conciliazione paritetica AQP, che non si configura come organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) ai sensi del Codice del Consumo, quale tentativo di composizione stragiudiziale della controversia secondo quanto specificato al paragrafo 4.2 della presente Carta.

k) Richieste di rettifica di fatturazione

L'utente può presentare richiesta di rettifica di fatturazione qualora dovesse riscontrare addebiti che ritiene difformi o non dovuti, oppure qualora la fattura consumi dovesse riportare consumi o condizioni contrattuali che dovesse ritenere anomali rispetto ai servizi offerti.

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

- tramite il Numero Verde 800 085 853 (+39.080.572.3498, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- presso gli Uffici commerciali AQP;
- via lettera inviata all'Ufficio del Servizio Clienti territorialmente competente;
- via FAX al numero +39.080.2313497;
- via PEC all'indirizzo clienti@pec.aqp.it con oggetto Rettifica di fatturazione;
- via Sportello *on line* collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it

Nella predisposizione della richiesta di rettifica di fatturazione l'utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (*Front Office*) e disponibile all'indirizzo www.aqp.it. Inoltre, utilizzando il servizio on line www.aqpfacile.it, è possibile inoltrare la richiesta di rettifica di fatturazione.

In ogni caso, l'utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'utente finale e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

Per ogni richiesta di rettifica di fatturazione è effettuata una verifica completa ed imparziale di quanto segnalato ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di rettifica di fatturazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione effettuata o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'utente, necessari per l'analisi e la definizione della richiesta.
In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi.
Solleciti inoltrati dall'utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito della richiesta di rettifica di fatturazione, in prima istanza, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019, lo stesso può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA, la cui procedura è del tutto gratuita per l'utente, mentre può presentare reclamo di seconda istanza allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente ARERA per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico.
L'utente può inoltre rivolgersi gratuitamente alla Conciliazione paritetica AQP, che non si configura come organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) ai sensi del Codice del Consumo, quale tentativo di composizione stragiudiziale della controversia secondo quanto specificato al paragrafo 4.2. della presente Carta.

l) Richieste di Informazioni

L'utente può presentare una richiesta di informazioni sui servizi gestiti da AQP:

- tramite il Numero Verde 800 085 853 (+39.080.572.3498, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- presso gli Uffici commerciali AQP;
- via lettera inviata all'Ufficio del Servizio Clienti territorialmente competente;
- via FAX al numero +39.080.2313497;
- via PEC all'indirizzo clienti@pec.aqp.it con oggetto Informazione;
- via Sportello on line collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it

Nella predisposizione della richiesta di informazioni l'utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (*Front Office*) e disponibile all'indirizzo www.aqp.it. Inoltre, utilizzando il servizio on line www.aqpfacile.it, è possibile inoltrare la richiesta di informazioni.
In ogni caso, l'utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'utente finale e della richiesta. Per ogni richiesta di informazione è effettuata un'analisi ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di informazioni, l'utente viene informato attraverso apposita comunicazione scritta.
In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi.

Solleciti inoltrati dall'utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

m) Consumi non in linea con quelli abituali

Il Gestore ha predisposto un sistema per segnalare agli utenti i casi in cui i consumi registrati si discostano da quelli abituali, al fine di favorire il controllo del proprio impianto interno.
L'informazione circa questi consumi è riportata nella fattura ovvero inviata attraverso sms o e-mail (nel caso in cui l'utente abbia aderito all'apposito servizio ALERT FORTI CONSUMI disponibile sullo Sportello On Line del sito internet aziendale www.aqpfacile.it).

Il Gestore offre un servizio denominato "Alert Forti Consumi", che avvisa l'utente, in maniera rapida, efficace e gratuita, quando i suoi consumi eccedono quelli abituali. Il servizio viene garantito attraverso l'invio di un sms o una e-mail (a seconda della modalità di avviso prescelta) di allerta.
Per ricevere gli *alert* via e-mail occorre entrare nello Sportello On Line attraverso il sito internet del Gestore. Per aderire al servizio occorre registrarsi e associare il codice cliente al contratto.
Per ricevere gli *alert* via sms occorre, invece, inviare da cellulare un SMS al numero 339.990.9190, utilizzando la sequenza di parole, intervallata da spazi o asterischi, come di seguito indicati:
CONSUMI (lascia uno spazio) e poi, di seguito, scrivere il numero del codice cliente, seguito da asterisco e il numero di contratto, seguito da asterisco, e subito di seguito la parola SI.
Esempio: CONSUMI 1000000000*3000000000*SI.
Ad attivazione completata con successo, l'utente riceve un SMS.

n) Perdite idriche

In caso di perdita idrica verificatasi nella rete privata dell'utente e quindi a valle del misuratore, derivante da un fatto accidentale, fortuito ed involontario, che ha comportato la dispersione nel sottosuolo, è prevista la possibilità di richiedere la rivalutazione degli addebiti inerenti i servizi di fognatura e depurazione.
Tale rideterminazione viene effettuata dal Gestore previa richiesta scritta di rettifica di fatturazione formulata dall'utente intestatario della fornitura, corredata da documentazione comprovante il guasto, e prevede il ricalcolo delle quote variabili di tali servizi, secondo i consumi storici dell'utente e per il periodo per il quale si intercetta l'avvenuta perdita, fatti salvi i limiti prescrizionali relativi alla normativa in vigore al momento della richiesta.
L'apposito modulo di richiesta di rettifica di fatturazione è disponibile sul sito internet www.aqp.it e presso gli Sportelli di Assistenza Clienti AQP. Inoltre, utilizzando il servizio on line www.aqpfacile.it, è possibile inoltrare la richiesta di rettifica di fatturazione.

3 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

3.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

Il Gestore si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore, per cause ad esso imputabili, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico alle condizioni riportate nel successivo paragrafo 4.1 per le prestazioni soggette a standard specifico di cui al "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato" (di seguito RQSII) approvato con Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.
In merito agli impegni specifici assunti dal gestore si elencano:

a) Crisi Qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, limitatamente con riferimento a "parametri indicatori" di cui al D.Lgs. 31/2001, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti, all'utenza e alle Associazioni dei consumatori firmatarie, salvo in ogni caso il rilascio da parte delle AA.SS.LL del nullaosta secondo le disposizioni vigenti del D.Lgs. 31/2001.

Il Gestore informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, secondo le modalità previste nel Piano di interruzione del servizio e nel Piano delle Emergenze approvato dall'Ente d'Ambito.

b) Sistema per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

AQP è dotato di un Sistema Qualità sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2015 sui processi di Gestione del Servizio Idrico Integrato, incluse le attività di progettazione e realizzazione delle infrastrutture. Inoltre, è stato esteso il campo di applicazione di AQP all'attività di verifica progetti secondo quanto previsto dal vigente D.Lgs. n. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici).

AQP, inoltre, ha ampliato il proprio Sistema di Gestione focalizzando la propria attenzione in particolare sugli aspetti ambientali dei processi aziendali, ottenendo la certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015 sui processi di:

- Gestione e conduzione impianti di potabilizzazione acque superficiali mediante processi di chiarificazione e disinfezione (presenti presso gli impianti del Locone, Fortore, Pertusillo, Sinni e Conza);
- Gestione discarica per smaltimento fanghi disidratati del processo di potabilizzazione (presente presso l'impianto del Sinni);
- Captazione, adduzione e vettoriamento delle acque senza alcun trattamento (presso la Sorgente di Cassano Irpino e la Sorgente di Caposele);
- Gestione e conduzione impianti di depurazione di reflui urbani mediante processo di tipo biologico (per gli impianti di Acquaviva delle Fonti, Carpino, Castellana Grotte, Gallipoli, Foggia, Maglie, Noci, Spinazzola, Trinitapoli, San Nicandro Garganico e Vieste).

AQP dispone anche della Certificazione OHSAS 18001:2007 per il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza dei lavoratori, su tutte le attività del Servizio Idrico Integrato, per tutte le sedi e impianti gestiti.

Inoltre, in data 03/12/2019 AQP ha ottenuto la Certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018 per il Sistema di Gestione dell'Energia. La norma è applicata su tutte le attività del Servizio Idrico Integrato, per tutte le sedi e impianti gestiti.
Inoltre, il laboratorio multisito di AQP (con le sedi di Bari, Foggia, Lecce, Taranto) dispone del certificato di conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, rilasciato dall'Ente Italiano di Accreditamento ACCREDIA. *

** Informazioni di dettaglio su matrici e prove oggetto dell'accreditamento alla norma ISO17025 del laboratorio multisito di Acquedotto Pugliese sono disponibili nella sezione laboratori di prova del sito ufficiale di ACCREDIA www.accredia.it*

c) *Livelli minimi di servizio*

Il Gestore garantisce, in funzione delle caratteristiche delle reti e degli impianti gestiti, una dotazione per utenza al punto di consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto, inteso come volume attingibile dall'utenza nelle 24 ore e con una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore.

Il Gestore si impegna ad effettuare indagini a campione, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti sul servizio erogato, i cui risultati sono oggetto di analisi da parte di Acquedotto Pugliese per il miglioramento del servizio prestato.

d) *Ulteriori impegni in materia di controllo*

AQP garantisce inoltre i seguenti servizi di controllo:

- ✓ Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita attraverso i prelievi e le analisi di laboratorio che devono garantire, al punto di consegna, il rispetto dei limiti 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 e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Non si considerano remunerati con la tariffa i controlli da effettuare su reflui diversi da quelli domestici relativi a scarichi in fognatura e/o a conferimenti effettuati direttamente presso i depuratori gestiti.

3.2 Standard di Qualità

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia di SII e con il Testo integrato della RQSII, sono soggette a due tipologie di *standard*:

- ✓ *Standard generale*: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- ✓ *Standard specifico*: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Se non specificato diversamente, gli *standard* sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna.
Ove è indicato uno *standard* espresso in giorni feriali, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.
Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi sono trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- cause imputabili al gestore.

3.2.1. Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l'utente.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

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

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

a) 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 e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

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

Nel caso di lavori semplici, lo standard è di:

T max = 10 gg

Nel caso di lavori complessi, lo standard è di:

T max = 30 gg

b) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo

AQP ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data d'invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo:

T max = 20 gg lavorativi

Si fa presente, inoltre, che lo *standard* relativo al tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari senza sopralluogo non è applicato, in quanto il Gestore effettua sempre un sopralluogo per l'esecuzione del preventivo richiesto dall'utente.

c) Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari

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

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

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

Dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente ed al netto dei tempi necessari all'acquisizione delle dovute autorizzazioni, lo *standard* previsto per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari che comportano lavori complessi necessari per attivare la fornitura, misurato in giorni lavorativi, è di:

T max = 30 gg lavorativi

Per il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano lavori semplici, lo *standard* è di:

T max = 15 gg lavorativi

Si fa presente che l'esecuzione degli allacciamenti fognari comporta sempre lavori complessi, per cui non è applicato lo standard relativo al tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano lavori semplici.

d) Tempo di attivazione della fornitura

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni lavorativi a partire dalla data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e fino alla data di effettiva attivazione della fornitura:

T max =5 gg lavorativi

e) Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo misurato in giorni lavorativi a partire dalla data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e fino alla data di effettiva riattivazione della stessa:

T max = 5 gg lavorativi

Nel caso di richiesta da parte dell'utente di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore, lo standard è di:

T max = 10 gg lavorativi

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

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

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

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

f) Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

La disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio a seguito della richiesta dell'utente, con chiusura del punto di consegna e/o di scarico e contestuale rilevazione della lettura.
Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso.
Tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente:

T max = 7 gg lavorativi

g) Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

Qualora la richiesta di voltura abbia per 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, l'utente deve presentare 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.

Nel caso si accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è:

T max = 5 gg lavorativi

h) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e la data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente. Il relativo standard è di:

T max = 20 gg lavorativi

Si fa presente, inoltre, che lo *standard* relativo al tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo non è applicato, in quanto il Gestore effettua sempre un sopralluogo per l'esecuzione del preventivo richiesto dall'utente.

i) Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, ovvero del rilascio del parere di competenza in procedimenti autorizzativi in capo ad altri Enti, dalla data della relativa richiesta:

T max = 90 gg lavorativi

j) Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.
Il tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, inteso come il tempo intercorrente tra la data della relativa richiesta e l'avvenuto pagamento degli oneri previsti, è di:

T max = 60 gg lavorativi

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento dell'impianto di depurazione.

3.2.2. Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Gestore attraverso: *Front Office* di competenza territoriale, *Contact Center,* sito internet aziendale www.aqp.it, servizio clienti "on line" https://aqpfacile.aqp.it/, Sportelli Comunali on line, posta elettronica certificata PEC, nonché a mezzo posta ordinaria.

a) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali

Con riferimento alla qualità dei servizi telefonici, garantiti dal Gestore attraverso il Contact Center Commerciale e il Servizio telefonico di segnalazione guasti, si applicano i seguenti indicatori:

- Accessibilità al servizio telefonico (AS), 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 Contact Center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, con arrotondamento alla prima cifra decimale.
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA), pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che hanno parlato con un operatore e delle chiamate degli utenti che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
- Livello del servizio telefonico (LS), pari al rapporto, nel mese considerato, 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 un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100, con arrotondamento alla prima cifra decimale.
- Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), inteso come il tempo, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta al recapito di pronto intervento, 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 pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Gli standard generali garantiti da AQP per tali indicatori sono i seguenti:

- Accessibilità al servizio telefonico (AS), maggiore del 90%, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA), minore o uguale a 240 secondi, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;
- Livello del servizio telefonico (LS), maggiore o uguale all'80%, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;
- Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), minimo 90% delle singole prestazioni entro 120 secondi, nell'anno solare.

b) Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore offre la possibilità di svolgimento di alcune pratiche per corrispondenza da inviare presso l'ufficio commerciale AQP competente territorialmente, così come da elenco riportato in appendice al paragrafo 1 ed indicato in fattura consumi inviata all'utente.

Tali pratiche riguardano:

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura;
- Volture;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Addebiti lavori chiesti dall'utente;

- Reclami e Rettifiche di fatturazione
- Rimborsi;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta lettura di controllo;
- Richiesta verifica del contatore;
- Richiesta verifica livello di pressione;
- Richiesta di attestati sul servizio erogato;
- Copia fatture.

c) Procedure di pagamento delle fatture

Per il pagamento delle fatture l'utente può avvalersi delle seguenti modalità:

a) a mezzo servizio MAV pagabile presso qualsiasi sportello bancario o postale;
b) a mezzo domiciliazione bancaria o postale compilando il modello di addebito diretto SEPA;
c) a mezzo carta di credito, collegandosi al sito internet www.aqp.it;
d) tramite pagoPA collegandosi al sito internet www.aqpfacile.it
e) tramite gli esercizi commerciali Lottomatica LisPaga e SisalPay;
f) presso i punti vendita COOP aderenti all'iniziativa;
g) attraverso i servizi di Home Banking offerti dalle Banche e da Poste Italiane.

In caso di smarrimento del bollettino si può richiedere attraverso uno qualsiasi dei canali di comunicazione copia della fattura e del relativo bollettino; oppure attraverso il sito internet www.aqpfacile.it, previa registrazione, si può scaricare e stampare ogni fattura e bollettino di competenza.

L'AQP garantisce come *standard* generale un punto di pagamento ogni 2.000 abitanti.

d) Rispetto degli appuntamenti concordati

AQP si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente che necessitano della presenza dello stesso utente o di persona dal medesimo incaricata, secondo le seguenti modalità:

La data è concordata entro un tempo massimo di 7 giorni lavorativi (nel caso di richiesta di verifica del misuratore e del livello di pressione entro 10 giorni lavorativi) intercorrenti tra il giorno di ricevimento della richiesta dell'utente ed il giorno in cui si effettua l'appuntamento, salvo diverse esigenze espresse dall'utente.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato da parte del Gestore è di 24 ore antecedenti all'ora di inizio della fascia di puntualità concordata.

Rispetto alla fascia oraria di puntualità fissata per l'appuntamento concordato, è chiesta all'utente una disponibilità massima di attesa di:

T max = 3 ore.

e) Tempo di attesa agli sportelli

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

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

Sono stati predisposti sportelli, tutti abilitati alla gestione di ogni operazione, in modo tale da garantire i tempi di attesa di seguito indicati:

- Tempo medio di attesa agli sportelli: 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)
- Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti (95% delle singole prestazioni)

f) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dagli utenti, entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg lavorativi

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente (attestata dal protocollo aziendale).

g) Tempo di risposta ai reclami scritti

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di *standard* stabiliti nella presente Carta.

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

Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per la risposta motivata a reclami scritti è di:

T max = 30 gg lavorativi

h) *Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione*

Nel caso in cui l'utente rilevi errori nella fattura può avanzare una richiesta di rettifica di fatturazione in forma scritta. In tal caso il Gestore è tenuto a riscontrare in modo chiaro e comprensibile la richiesta scritta di rettifica di fatturazione dell'utente, con risposta motivata entro il termine previsto dalla regolazione dell'ARERA *pro tempore* vigente, di seguito indicato.

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

Il Gestore si impegna ad inviare all'utente la risposta motivata scritta entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg lavorativi

3.2.3. Gestione del rapporto contrattuale

a) Fatturazione

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

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

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura stessa, ovvero nel tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

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

a. dati di lettura, con rilevazione effettiva da parte del Gestore;
b. in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura forniti dall'utente;
c. in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura ed il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.
Lo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo per l'emissione della fattura è di:

T max = 45 gg solari

Tale indicatore si applica anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. 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.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, in base a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 (RQSII).

In adempimento a quanto previsto dalla RQSII, la periodicità di emissione delle fatture si articola come di seguito descritto:
- 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.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca "Consumo medio annuo", di cui all'art. 10 del TIMSII (Deliberazione AEEGSI n. 218/2016).

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura necessari per la determinazione del coefficiente Ca (ad esempio per i nuovi contratti di fornitura), il gestore lo stima in base al valore di riferimento della tipologia di utenza, come da regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

La fattura può essere a conguaglio (su consumi reali), in acconto (su consumi stimati), ovvero prevedere una parte a conguaglio e una in acconto.

Per le fatture in acconto saranno utilizzati i consumi stimati, determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

Con la prima fattura emessa a seguito di lettura reale del misuratore, sarà effettuato il conguaglio delle fatture in acconto, accreditando quanto stimato e ricalcolando i consumi dalla precedente lettura reale. In caso di cessazione dell'utenza e/o variazioni alle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.
Il conguaglio sarà effettuato con il criterio *pro-die*, ovvero rapportando le fasce di consumo annuali, su base giornaliera, al periodo temporale tra due letture effettive: il consumo calcolato per differenza tra le due letture verrà attribuito a ciascuna fascia, fino alla sua eventuale saturazione, partendo dalla prima; il consumo per fascia andrà quindi moltiplicato per la corrispondente tariffa.

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

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

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza di tali importi in fattura, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il Gestore può, in alternativa:

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

L'utente finale, a seguito del ricevimento della fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (opportunamente indicati con l'inserimento di un avviso in una pagina iniziale aggiuntiva della fattura), può comunicare tempestivamente la sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, compilando ed inoltrando il modulo/*format* allegato alla fattura in questione.
Tale *format,* che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione, è disponibile, in modalità anche stampabile, anche nel sito internet del Gestore e presso gli Sportelli commerciali presenti sul territorio.

c) Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed alla eventuale emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile con eventuale accredito della somma non dovuta, o addebito in caso contrario.

Lo *standard* specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per la rettifica di fatturazione è di:

T max = 60 gg lavorativi

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione.

Nel caso in cui l'importo da accreditare all'utente sia superiore all'importo addebitato in fattura, o la data di emissione della fattura stessa non consenta il rispetto del suddetto termine di 60 giorni, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta, fatta salva in ogni caso la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

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

d) Deposito cauzionale

Il metodo di calcolo del deposito cauzionale è conforme alle disposizioni indicate dall'ARERA con Deliberazioni n.86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013, n.643/2013/R/IDR del 27 dicembre 2013 e n.311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019.

Tali disposizioni prevedono che il deposito cauzionale, da applicarsi a tutti gli utenti, sia determinato sulla base del consumo medio annuo della singola utenza o, in mancanza, del consumo medio annuo per tipologia d'utenza.

Il calcolo del deposito cauzionale è determinato dal corrispettivo trimestrale delle quote fisse e variabili, in applicazione della tariffa vigente ed in rapporto al servizio di cui l'utenza fruisce. Per gli usi domestici con più di un modulo contrattuale è applicata una riduzione del 40%. I nuovi contratti beneficiano di una dilazione in fattura, con l'addebito di tre rate consecutive di importo rispettivamente pari al 50%, 25% e 25%. Per usi diversi dal domestico e con consumi superiori a 500 mc/anno sono previste forme di garanzia alternative al deposito cauzionale.

Il deposito non viene addebitato - o qualora addebitato viene restituito - agli utenti diretti beneficiari di bonus sociale idrico, ed ai domiciliati SEPA che abbiano registrato nell'anno solare precedente consumi inferiori a 500 mc.

Il deposito cauzionale potrà essere escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale; il reintegro sarà effettuato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive all'avvenuta escussione, con rate costanti e per un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi.

e) Morosità

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente finale medesimo, esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata e salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 2.9 punto g), un primo sollecito bonario di pagamento nel quale devono essere almeno riportati:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;

b) 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;

c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva, comunque, la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute;

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

e) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

f) Procedura per la costituzione in mora

Solo dopo aver inviato all'utente finale il sollecito bonario di pagamento di cui alla precedente lettera d), il Gestore potrà avviare la procedura per la costituzione in mora.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

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

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

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;
d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al paragrafo 2.9 punto g);
f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
   - è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto ai punti 1) e 2) di cui sopra,
   - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

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

g) *Procedura per la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso*

La procedura di sospensione e/o disattivazione della fornitura è diversa a seconda che l'utente sia di tipo disalimentabile o non disalimentabile secondo la definizione indicata nella presente Carta.
In particolare per le utenze domestiche residenti morose disalimentabili, ovvero diverse da quelle dirette beneficiare di bonus sociale idrico non disalimentabili, la sospensione della fornitura può avvenire soltanto successivamente:

1) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
2) alla regolare messa in mora dell'utente finale moroso da parte del Gestore;
3) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
4) al decorso dei termini, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
5) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
6) all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

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

a) decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al paragrafo 3.2.3 punto e) per un periodo di 18 mesi;
b) trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata. In questo caso le spese per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente.

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

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

In caso di morosità delle utenze condominiali non essendo applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione,
- siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

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

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

- qualora decorso il termine ultimo previsto per il pagamento (paragrafo 3.2.3 punto e), l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini (paragrafo 2.9 punto g)),
- nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, secondo la definizione riportata nella presente Carta, non sia tecnicamente possibile procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.
Altresì, nel caso in cui sia riscontrata impossibilità tecnica di limitare la fornitura da parte del Gestore, quest'ultimo deve inviare all'utente una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione di tale impossibilità tecnica. Nella medesima comunicazione il Gestore deve indicare che, scaduto il termine del periodo previsto per la limitazione della fornitura (punti a) e b) precedenti), provvederà senza ulteriore preavviso ad eseguire la sospensione della fornitura presso l'utenza interessata.

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

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

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

h) Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Qualora l'utente, successivamente alla limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, richieda la relativa riattivazione, dovrà saldare le fatture non pagate.
Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Il relativo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

T max: 2gg feriali

dalla comunicazione del pagamento (esibizione ricevuta di pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1^ rata prevista) o su richiesta della competente Autorità.

Si precisa che le richieste di riattivazione che giungono dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, sono trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

i) Verifica del misuratore e tempo di intervento

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

A seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente, per procedere alla verifica in contraddittorio, il Gestore concorda con quest'ultimo un appuntamento (data e ora inizio fascia di puntualità) al quale l'utente è tenuto ad assistere per l'esecuzione dell'intervento presso il misuratore. Nel corso dell'intervento in loco, ove è possibile, AQP accerta lo stato di funzionamento del misuratore e provvede allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, senza costi a carico dell'utente.
Ove non è possibile eseguire l'accertamento in loco, in contraddittorio con l'utente, AQP rimuove il misuratore e lo trasferisce per la verifica in laboratorio, provvedendo allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, senza costi a carico dell'utente.

A conclusione delle attività di verifica in loco o in laboratorio, AQP invia apposita comunicazione all'utente contenente l'esito della verifica.

Per quanto riguarda la verifica del misuratore, AQP rispetta i seguenti *standard* di prestazione definiti dall'ARERA:

- Tempo di intervento in loco per la verifica del misuratore, definito come il tempo intercorrente in giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore, pari a:

  T max = 10 gg lavorativi

- Tempo per l'appuntamento concordato, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente ed il giorno in cui si verifica l'appuntamento per l'intervento in loco, pari a:

  T max = 10 gg lavorativi

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, nei casi di anomalie accertabili in loco, definito come il tempo misurato in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica. Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

  T max = 10 gg lavorativi

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio, definito come il tempo misurato in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica. In questo caso, il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

  T max = 30 gg lavorativi

- Tempo di sostituzione del misuratore (*), definito come il tempo misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione, all'utente richiedente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso. Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare è di:

  T max = 10 gg lavorativi

  (*) Si precisa che, in base alle vigenti procedure aziendali, al momento dell'intervento in loco per la verifica del misuratore, ove tecnicamente possibile, AQP effettua sempre contestualmente la sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante ovvero il funzionamento del misuratore risulti regolare e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, il Gestore provvederà ad addebitare all'utente in fattura i costi dell'intervento, previsti dal Regolamento del SII, in relazione al calibro del misuratore.

Nel caso in cui a seguito di verifica il misuratore risulti non correttamente funzionante, il Gestore effettua la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, in base a quanto previsto dal TIMSII.

Gli importi derivanti dalla ricostruzione dei consumi sono fatturati nella prima bolletta utile.

j) Verifica del livello di pressione

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione, in contraddittorio con i tecnici AQP. Qualora fosse riscontrata la regolarità del servizio, ovvero una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore, l'utente sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica, che sono esplicitate in bolletta, sul sito internet www.aqp.it e nel Regolamento del SII; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore.

Lo standard del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente (il quale ha facoltà di presenziare alla prova o delegare una persona di propria fiducia) e la data di intervento da parte del gestore, è pari a:

T max.= 10 gg lavorativi

Inoltre, il Gestore comunica per iscritto l'esito della verifica del livello di pressione all'utente richiedente entro un tempo pari a:

T max.= 10 gg lavorativi

intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

k) Strumenti informativi

Il Gestore, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti informativi di massa, e i singoli utenti, attraverso strumenti personalizzati, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

Strumento informativo	Indicatore	Unità di misura	Standard
Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti	gg	1
Emittente televisiva Radio locale		gg	1
Affissione di avviso pubblico		gg	1
Sito internet		h	8
Contact center		h	8
Posta		gg	15

Il Gestore si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico e le eventuali limitazioni d'uso derivanti da Ordinanze Sindacali di non potabilità e relativi provvedimenti di revoca mediante uno dei primi tre canali informativi riportati nella tabella precedente, e comunque sempre sul sito internet www.aqp.it, nel rispetto dei tempi indicati al successivo paragrafo 3.2.4 lettera c).

l) Obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore di tali servizi ed inoltra all'utente la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

In caso di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs. n. 152/06, gli *standard* garantiti da AQP per i relativi indicatori di qualità contrattuale sono i seguenti:

- Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

  T max.= 5 gg lavorativi

- Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

  T max.= 5 gg lavorativi

- Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura), inteso come il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

  T max.= 10 gg lavorativi

3.2.4 Continuità del Servizio e cause di interruzione

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, informando adeguatamente e tempestivamente l'utenza.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria, nel rispetto del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (indicatore S2), successivamente indicato.

Con Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, l'AEEGSI ha approvato la disciplina di "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato*" (RQTI), prevedente l'applicazione di *standard* specifici di continuità del servizio di acquedotto da garantire al singolo utente (compresi gli utenti indiretti nel caso dei condomini), il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di indennizzi automatici.
Per le utenze condominiali, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Gli indicatori di qualità tecnica, con *standard* specifico, definiti dall'Autorità nazionale sono i seguenti:
• indicatore S1: "*Durata massima della singola sospensione programmata*";
• indicatore S2: "*Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile*";
• indicatore S3: "*Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura*".

a) *S1 - Durata massima della singola sospensione programmata*

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

Il gestore assicura una durata massima della singola sospensione programmata pari a:

T max = 24 ore

Per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore dovrà attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di Emergenza e dal "Piano di Gestione interruzioni del servizio", predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

b) *S2 - 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.
Il Gestore si impegna ad attivare tale servizio entro un tempo di:

T max = 48 ore

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile e, ove possibile, con sacchetti di acqua potabile da 5 litri.

c) *S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura*

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.
In caso di sospensione della fornitura a seguito di interventi programmati, il Gestore si impegna ad informare la popolazione interessata mediante uno dei primi tre canali definiti al paragrafo 3.2.3 lettera j) "Strumenti informativi", con un preavviso minimo rispetto alla sospensione di:

T min = 48 ore

d) *Pronto intervento*

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno mediante chiamata gratuita da rete fissa e mobile al numero telefonico dedicato:

Numero Verde 800 735 735

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA. Si raccomanda, pertanto, di utilizzare il numero verde 800.735.735 solo nei casi di pronto intervento.
Ai fini di una corretta gestione delle segnalazioni, si consiglia agli utenti di comunicare il proprio codice cliente/contratto.

Il Gestore ha classificato i guasti (vedi in appendice al punto 5), garantendo i seguenti tempi massimi di arrivo sul luogo del guasto da parte delle squadre preposte:

Priorità	Tempo massimo
Livello 1	3 ore
Livello 2	24 ore
Livello 3	3 giorni
Livello 4	7 giorni

Per Livello d'urgenza 1, che comprende le segnalazioni relative a situazioni di pericolo, è associato lo standard generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento, pari a:

T max = 3 ore

Ai sensi dell'art. 33.2 della RQSII, 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:

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

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

Al fine di garantire all'utenza una migliore qualità del servizio, il Gestore ha previsto un tempo massimo di arrivo sul luogo del guasto pari a 3 ore anche per ulteriori segnalazioni classificate con livello d'urgenza 1 (vedi in appendice al punto 5), comunque non soggette alla regolazione ARERA.

e) Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore sottopone le reti gestite a un controllo di verifica mirato alla ricerca delle perdite ed assume come indicatore di qualità il rapporto tra la lunghezza di rete verificata e la lunghezza totale delle reti gestite, fissando come standard di qualità rispettivamente:

per le reti di acquedotto

Percentuale min = 20%;

per le reti fognarie

Percentuale min = 10%.

f) Crisi idrica per scarsità

In caso di dichiarato stato di crisi (prevedibile o in atto) per scarsità della risorsa idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, comunque previa autorizzazione e condivisione con le Autorità competenti, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi, garantendo comunque il quantitativo minimo vitale, fatti salvi i casi di turnazione delle utenze conseguenti a provvedimenti di deroga della Protezione Civile.

Tali misure possono comprendere:
- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali,
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi,
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete.

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

3.3 Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e programmare interventi di miglioramento della qualità del servizio, acquisisce secondo le modalità di volta in volta stabilite le valutazioni dell'utenza.

A tale scopo effettua, anche con le Associazioni dei consumatori firmatarie o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del Servizio.
Inoltre gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito avvalendosi dei canali telefonici o informatici attivi ovvero presso le sedi degli Uffici Commerciali AQP.

4 PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA

4.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici

In caso di mancato rispetto per cause imputabili al Gestore degli standard specifici di qualità contrattuale previsti dall'art. 67.1 della RQSII, il Gestore stesso corrisponde all'utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro, ove non sussistano cause di esclusione previste dal successivo art. 73 della citata RQSII.
La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente che ne ha beneficiato di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

In caso di mancato rispetto, per cause imputabili al Gestore, degli *standard* specifici di qualità tecnica del SII previsti dalla RQTI, il Gestore stesso assicura la corresponsione all'utente finale (inclusi gli utenti indiretti nel caso di condomini) di un indennizzo automatico pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, analogamente a quanto previsto per gli standard specifici relativi alla RQSII ed in base a quanto disposto dall'art. 5 della citata RQTI.

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

a. la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
b. in relazione ad un utente finale domestico residente, il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto all'art. 7.5 del REMSI;
c. la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
d. la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

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

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

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico all'utente:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente finale o a terzi;
b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico di qualità contrattuale (due indennizzi per mancato rispetto del medesimo standard specifico di qualità tecnica);
c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella RQSII.

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

4.2 Organi di tutela interni

Al fine di garantire la tutela degli utenti, il Gestore ha istituito la Commissione Conciliativa.
L'esame dei reclami viene deferito alla Commissione Conciliativa solo qualora l'utente si dichiari insoddisfatto dell'esito della sua istanza di reclamo (entro 30 giorni dall'esito del reclamo) o quando ha presentato un reclamo senza ottenere alcuna risposta dal Gestore (entro 45 giorni) e consente all'utente di risolvere rapidamente e gratuitamente eventuali controversie, in merito a:
- importi addebitati in fattura,
- funzionalità dell'apparecchio misuratore,
- preventivazione,
- costruzione nuovi allacci,
- mancata attivazione della fornitura,
- sospensione della fornitura.

Il deferimento alla Commissione non comporta oneri di spesa per l'utente.

L'utente deve presentare domanda di conciliazione compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Gestore www.aqp.it nella sezione Clienti – Conciliazione – Conciliazione paritetica AQP e consultabile in Appendice (Allegato 7).

La domanda va inoltrata entro 30 giorni dall'esito del reclamo presso l'Ufficio di Conciliazione (Via Cognetti n. 36, 70121 Bari tel. 080/5723105 - 080/5723106, email: segreteria.conciliazione@aqp.it, PEC conciliazione@pec.aqp.it) o presso gli Uffici Commerciali del Gestore e sospende, per tutta la durata della procedura, il pagamento delle fatture contestate ivi compresi gli interessi di mora.

La Commissione si riunisce presso l'Ufficio di Conciliazione entro 30 giorni dalla richiesta di deferimento. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche; pertanto i dati, le notizie e le informazioni fornite nel corso delle sedute sono riservate.

La conciliazione si conclude entro 60 giorni dalla presentazione della domanda; detto termine potrà essere differito di ulteriori 30 giorni ove venga ravvisata la necessità di procedere a supplementi d'istruttoria.

Al termine della procedura viene sottoscritto, da entrambe le parti, il verbale di accordo (che assume efficacia di accordo transattivo) o di mancato accordo.
Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, l'utente e il Gestore si impegnano ad accettare integralmente le risultanze del verbale di conciliazione.

Inoltre, nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo di prima istanza formulato dal Gestore, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019, può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA, la cui procedura è del tutto gratuita, mentre può presentare reclamo di seconda istanza allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente ARERA per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico.
Resta comunque la facoltà per l'utente di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

I tempi massimi previsti dalla Carta dei Servizi sono i seguenti:

- richiesta della conciliazione dalla data di risposta al reclamo: 30 giorni,
- richiesta della conciliazione in caso di assenza di risposta al reclamo: 45 giorni,
- per la convocazione: 60 giorni,
- per la conclusione del procedimento: 90 giorni.

APPENDICE

1. Le sedi degli Sportelli commerciali AQP – Front Office del Gestore

Città	Indirizzo	CAP
ALBEROBELLO	Via Bari, 3	70011
ALTAMURA	Via Ostuni, 20	70022
BARI	V.le Vittorio Emanuele Orlando, 6	70123
BRINDISI	Via Leonardo da Vinci, 12/bis	72100
FOGGIA	Via Scillitani, 5	71100
GALLIPOLI	V.le Bovio, 34	73014
LECCE	Via Monteroni, 114	73100
MANDURIA	Via Uggiano Montefusco	74024
SAN NICANDRO G.	P.zza Fosse Ardeatine, 1	71015
TARANTO	V.le Virgilio, 19	74100
TRANI	Via Mosè da Trani, 4	76125
TRICASE	Via Giordano Bruno, 39	73039
CALITRI	Via Francesco Tedesco, 52	83045

2. Le sedi degli Sportelli Comunali

A seguito di protocollo d'intesa con l'AIP ed i Comuni, sono stati attivati nel territorio gestito una serie di Sportelli Comunali On Line che consentono l'accesso ai servizi AQP al cittadino/utente che, con l'ausilio di referenti comunali, può interagire con i servizi web AQP.

Per l'elenco dei Comuni aderenti, fare riferimento al sito internet www.aqp.it dove è possibile trovare l'ultimo elenco aggiornato.

3. Sintesi della carta

Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di preventivazione per allaccio idrico	con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di consegna/invio del preventivo stesso al richiedente	specifico	giorni	20	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario	con sopralluogo	Come sopra	specifico	giorni	20	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	specifico	giorni	15	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso		Come sopra	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso		Come sopra	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura		Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione	specifico	giorni	5	
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura	Senza modifiche alla portata del misuratore	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 netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni a carico dell'utente	specifico	giorni	5	
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura	Con modifiche alla portata del misuratore	Come sopra	specifico	giorni	10	
Tempo di disattivazione della fornitura		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di	specifico	giorni	7	

		disattivazione della fornitura				
Tempo di esecuzione della voltura		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	specifico	giorni	5	
Tempo di preventivazione per lavori	con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di consegna/invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore	specifico	giorni	20	
Tempo di esecuzione di lavori semplici		Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di esecuzione di lavori complessi		Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione o tra la sua scadenza ed il rinnovo		giorni	90	
Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione		giorni	60	

Scheda n.2 – Accessibilità ai Servizi

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	40	da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	Apertura al sabato prevista solo per gli sportelli provinciali di Bari, Brindisi, Foggia, Lecce, Taranto e Trani	Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	44	da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 16.00 e sabato dalle 8.00 alle 12.00
Svolgimento di pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	49,5	da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.30 e sabato dalle 8.30 alle 13.00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati			specifico	ore	3	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato		Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	generale	giorni	7	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore		Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per la verifica del misuratore	generale	giorni	10	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	generale	ore	24	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli		Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	generale	minuti	60	95% delle singole prestazioni

Tempo medio di attesa agli sportelli		Come sopra	generale	minuti	20	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)		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	generale	%	> 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)		Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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	generale	secondi	<= 240	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)		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	generale	%	>= 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)		Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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	generale	secondi	<= 120	90% delle singole prestazioni

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente 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	specifico	giorni	5	
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione		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 della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	specifico	giorni	5	
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura)		Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore del servizio di acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	generale	giorni	10	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	specifico	giorni	30	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione		Come sopra	generale	giorni	30	95% delle singole prestazioni

Tempo per la risposta a reclami scritti		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	specifico	giorni	30	

Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo per l'emissione della fattura		Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	specifico	giorni solari	45	
Fatturazione		Numero di fatturazioni annuali a conguaglio su lettura reale		Numero	2	
Periodicità di fatturazione		Numero minimo di fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi annui della singola utenza	specifico	Numero	2	se consumi <= 100 mc
				Numero	3	se 100 mc < consumi <= 1000 mc
				Numero	4	se 1000 mc < consumi <= 3000 mc
				Numero	6	se consumi > 3000 mc
Tempo di rettifica di fatturazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o rateizzabile, e la data di accredito della somma non dovuta	specifico	giorni	60	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità		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	specifico	giorni feriali	2	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del	effettuata in laboratorio	Come sopra	specifico	giorni	30	

misuratore						
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	In base alle vigenti procedure aziendali, al momento dell'intervento in loco per la verifica del misuratore, AQP effettua sempre contestualmente la sostituzione del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso	specifico	giorni	10	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione		Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	specifico	giorni	10	
Strumenti informativi	Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti		giorni	1	
	Televisione e radio locale			giorni	1	
	Affissione di avvisi			giorni	1	
	Sito internet			ore	8	
	Contact Center			ore	8	
	Posta			giorni	15	

Scheda n.4 – Continuità del servizio

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza	specifico	ore		48		Servizio con autobotti certificate al trasporto di acqua potabile, oppure sacchetti da 5 litri di acqua potabile
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	specifico	ore			48	
Durata massima della singola sospensione programmata		Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura	specifico	ore		24		
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Accesso tramite numero verde per livello di urgenza 1, come dalla classificazione guasti in appendice alla Carta dei Servizi	Tempi massimi di intervento per guasti con livello di urgenza pari ad 1	generale	ore		3		Servizio 24h/24h. Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento. 90% delle singole prestazioni.
Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	Reti di distribuzione	Rapporto dei chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri di rete		%			20	
	Reti fognarie						10	
Crisi idrica di scarsità		Provvedimenti che AQP si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica, secondo quanto definito con l'Autorità d'Ambito e gli Enti Competenti e previsto dal Piano di Emergenza aziendale						1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi; 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete; 4.turnazione delle utenze.

4. Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

Ticket: _____

DATI RICHIEDENTE

Nome e Cognome _____ *Luogo e data di nascita* _____

Residente in (Via, civico, CAP, Città) _____ *Codice Fiscale* _____

Cellulare _____ *Telefono* _____ *Email - PEC* _____

☐ Intestatario utenza ☐ Amministratore Condominio ☐ Rappresentante Legale ☐ Altro
In qualità di

DATI CONTRATTUALI

Intestatario _____ **Codice Fiscale / PIVA** _____

Codice Cliente AQP _____ **Contratto AQP** _____

☐ Integrato ☐ Idrico ☐ Fognante
Tipo servizio *Indirizzo fornitura (Via, civico, CAP, Città)*

RICHIEDE *(indicare una sola scelta con una "X")*

☐ **Informazioni**
su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale, ecc.

☐ **Rettifica di fatturazione**
per errato addebito, consumi non corretti, letture errate, pagamenti non dovuti, contatore anomalo, rimborsi attesi, ecc.

☐ **Reclamo**
per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale AQP, preventivi non eseguiti, contratti non eseguiti, ecc.

COMUNICA la lettura del contatore matricola _____ **Lettura mc** _____ **Data** _____

Per la verifica del contatore *può utilizzare il modulo disponibile all'indirizzo www.aqp.it oppure presso gli sportelli di assistenza clienti AQP.*

DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA

_____

_____

_____

_____

Il sottoscritto è responsabile delle dichiarazioni fornite (artt.46 e 47 DPR 28/12/2000, n.445 e smi) ed è consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR n. 445/2000 e smi per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

_____ _____
Luogo e Data *Firma dell'Intestatario o del Richiedente avente titolo*

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli del Servizio Clienti AQP, oppure trasmessa via FAX al numero 080.231.3497 oppure via PEC all'indirizzo clienti@pec.aqp.it. Informazioni sono disponibili sul sito www.aqp.it o al numero verde 800.085.853

INFORMAZIONI IMPORTANTI: Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello. I dati sopra richiesti del CODICE CLIENTE, del CONTRATTO e della Matricola Contatore sono riportati nella fattura relativa all'utenza interessata. Datare e firmare il modulo prima di trasmetterlo.

***Informativa privacy GDPR**: Titolare del trattamento è Acquedotto Pugliese S.p.A.. Tutti i dati conferiti sono obbligatori e sono trattati (in cartaceo ed elettronico) esclusivamente per adempimenti connessi alla gestione del reclamo, delle richieste di informazioni o rettifiche di fatturazione, la cui base giuridica è rinvenibile nell'esecuzione del contratto in essere (o di misure precontrattuali) e nel fornire riscontro alla richiesta effettuata. I dati forniti non saranno comunicati o diffusi a terzi. Il mancato conferimento dei dati previsti nel modulo potrà impedire la gestione del reclamo o delle richieste. I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi e le finalità in precedenza elencate e saranno conservati per il periodo previsto dalla legge italiana a tutela degli interessi legittimi del Titolare ovvero per garantire la disponibilità dei dati nell'eventualità di un ricorso giudiziale/contenzioso (10 anni dalla registrazione nel registro reclami o dalla rettifica di fatturazione; 2 anni dalla risposta al reclamo per un potenziale cliente o per le richieste di informazioni). Per qualsiasi informazione relativa al trattamento dei dati personali è possibile consultare la sezione "privacy" del sito web www.aqp.it, dove è possibile esercitare anche i diritti previsti dalla normativa rivolgendo le relative istanze al Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo: dpo@aqp.it.*

Mod/PG4.04/01 "Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione" - Rev 0 del 12/10/2018

AQP
Acquedotto Pugliese S.p.A. con Unico Azionista
Sede legale: Via Cognetti, 36 - 70121 - Bari - Telefono +39.080.5723111 - www.aqp.it
Cap. Soc.: € 41.385.573,60 i.v. Registro delle Imprese di Bari
C.F. e P. IVA: 00347000721, REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092

5. Classificazione guasti

CLASSIFICAZIONE GUASTO	PRIORITA'
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA ABBONDANTE (PERICOLO)	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA ANCHE LIEVE IN PRESENZA DI GELO (PERICOLO)	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA IN PRESENZA DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE	1
ACQUA - QUALITA' - POTABILITA' SOSPETTA (PERICOLO)	1
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA - UTENZA SENSIBILE: OSPEDALE, SCUOLA O COMUNITA'	1
FOGNA - ESONDAZIONE O RIGURGITO REFLUI FOGNARI	1
FOGNA - AVVIO DI INTERVENTI DI PULIZIA E SPURGO A SEGUITO DI ESONDAZIONI E RIGURGITI (PERICOLO)	1
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE FOGNATURA CON PERICOLO	1
DANNI A OPERE AQP CON PERICOLO	1
MANTO STRADALE - DISSESTO / AVVALLAMENTO - CON PERICOLO	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA NON ABBONDANTE IN ASSENZA DI GELO	2
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA	2
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA - UTENZA SENSIBILE: OSPEDALE, SCUOLA O COMUNITA'	2
ACQUA - CONTATORE - ROTTO PER GELO	2
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE FOGNATURA SENZA PERICOLO	2
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA - PIANO ALTO CONDOMINIO	3
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA	3
ACQUA - QUALITA' - ODORE CLORO - ACQUA CON ODORE DI CLORO	3
ACQUA - CONTATORE - DANNEGGIATO (IN ASSENZA DI GELO)	3
ACQUA - CHIAVE D'ARRESTO - MALFUNZIONANTE	3
FOGNA - CATTIVI ODORI O PRESENZA INSETTI / RODITORI	3
DANNI A OPERE AQP SENZA PERICOLO	3
MANTO STRADALE - DISSESTO / AVVALLAMENTO - SENZA PERICOLO	3
ACQUA - CONTATORE - CONTATORE BLOCCATO O ILLEGGIBILE	4
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA - PIANO ALTO CONDOMINIO	4

6. Consigli e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua

CONSIGLI PER IL RISPARMIO IDRICO

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150-180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non AQP, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

INDICAZIONI PER USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi dovrà rispettare gli obblighi previsti dal Decreto Ministeriale 174 del 6 aprile 2004, dal D.Lgs. 31/2001 e dal Regolamento della Regione Puglia 09.01.2014, n. 1 (Disciplina per il rilascio del giudizio di idoneità, per la sorveglianza e il controllo dell'acqua destinata al consumo umano) e successive modifiche/integrazioni, ed in particolare dovrà seguire tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello. Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso.

Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici.
Se ci sono diversi serbatoi questi dovrebbero essere collegati in serie, in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura.
Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato.

E' tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello.

E' vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio.

La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile al di sopra del livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

Dal punto di vista normativo, si evidenzia che, con Deliberazione n. 2250 del 21 dicembre 2017 (pubblicata sul BUR Puglia n. 6 suppl. del 11/01/2018), è stato approvato dalla Giunta Regionale della Puglia lo Schema di Regolamento Edilizio Tipo (RET), in cui al Capo IV in tema di approvvigionamento idrico è previsto che, nel caso di fabbricati multipiano, l'impianto centralizzato di acqua potabile debba essere munito di autoclave per servire adeguatamente, anche nel periodo di maggior consumo, i piani alti dell'edificio.
Inoltre, è previsto che, negli edifici di nuova costruzione con più alloggi, i contatori della rete idrica debbano possibilmente essere riuniti in locale facilmente accessibile da parte degli addetti al servizio.

7. Modulo di domanda di conciliazione

Domanda di Conciliazione

Spett.le
Acquedotto Pugliese SpA
Legale
Commissione Conciliativa
Via Cognetti, 36
70121 Bari

Oggetto: **Domanda di Conciliazione**

Il sottoscritto .....

nato a ..... Il .....

residente a .....Tel/Cell .....

E-mail/PEC.....titolare del contratto n.....

di seguito all'esito del reclamo con protocollo ..... del .....

CHIEDE

alla Commissione Conciliativa di proporre per via transattiva la controversia relativa a .....

.....

a norma di quanto stabilito nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Società Acquedotto Pugliese S.p.A.

Con la presente, il sottoscritto conferisce altresì, mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra, al

Sig/Avv.....Via.....

Città.....Prov.....CAP.....Tel/Cell.....

Iscritto nell'elenco dei conciliatori dell'Associazione dei Consumatori .....
firmataria della Carta del Servizio Idrico Integrato di Acquedotto Pugliese S.p.A., quale componente della Commissione Conciliativa delegandolo ad avere accesso a tutti i documenti tecnico-amministrativi attinenti il tentativo di Conciliazione. Qualora il procedimento si concluda con la sottoscrizione di un verbale di Conciliazione, il sottoscritto dà atto, sin d'ora, di accettarne integralmente il contenuto, quale espressione della propria volontà contrattuale, sin dal momento della sua sottoscrizione.
Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto elegge domicilio presso la Sede di codesta Commissione e comunica qui di seguito, il recapito presso il quale dovrà inviargli il verbale finale del procedimento di Conciliazione:

Via ..... Città ..... Prov. ..... Cap..... E-mail/PEC.....

Si evidenzia che, trattandosi di conciliazione paritetica, qualora non sia raggiunto l'accordo con il cliente nell'ambito della domanda di conciliazione presentata presso Acquedotto Pugliese S.p.A., lo stesso non può, ai sensi del Codice del Consumo, attivare un contenzioso legale. Per farlo dovrà esperire il tentativo di conciliazione presso l'Autorità (ARERA) o altri organismi iscritti nell'elenco ADR o presso le Camere di Commercio aderenti alla convenzione ARERA-UNIONCAMERE del 28/12/2016.

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. .....
2. .....
3. .....

..... addì .....

Informativa sul trattamento dei dati personali
AQP S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, in base al Reg. Ue 679/16, tratterà i dati personali conferiti con la presente domanda, con modalità informatiche e cartacee, per evadere la richiesta in esso contenuta. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di ottenere quanto richiesto. I dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto in essere e, in seguito, saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione societaria, fiscale ed amministrativa. I dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea. Gli interessati, ricorrendo i presupposti, hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento. L'apposita istanza è presentata contattando AQP S.p.A. o il suo Responsabile della Protezione dei Dati (dpo@aqp.it). E' anche possibile, ricorrendone i presupposti, proporre reclamo all'Autorità Garante. Per ogni ulteriore informazione al riguardo, si può consultare l'informativa estesa reperibile sul sito internet di AQP S.p.A.

..... addì .....

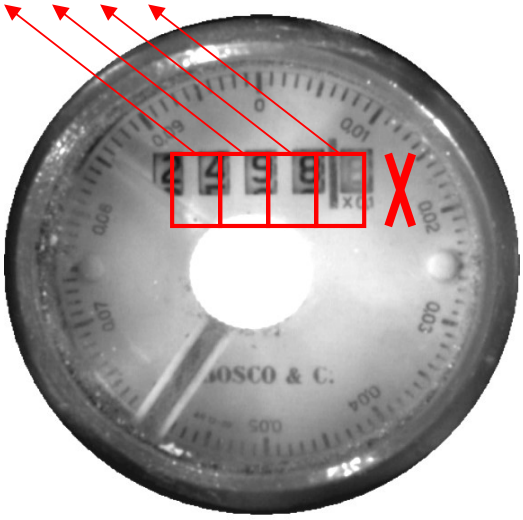
8. Autolettura – Come leggere il contatore

Contatori a numeri

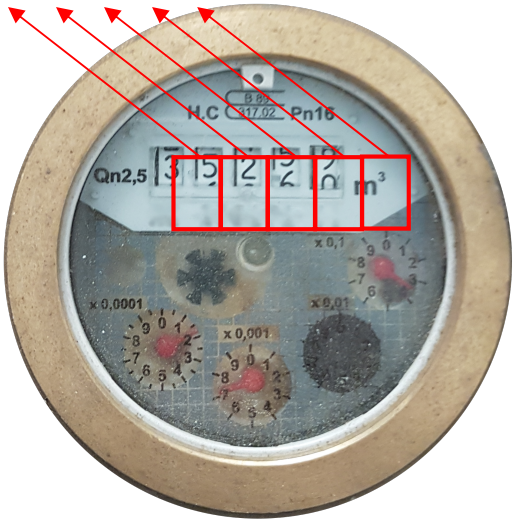
La lettura si effettua leggendo le cifre riportate nei riquadri. Nella lettura deve essere esclusa la eventuale cifra decimale riportata nell'ultimo riquadro, riconoscibile perché è di colore diverso e separata da una linea o da una virgola.

Esempi della lettura da comunicare:

2 4 9 8



3 5 2 5 9



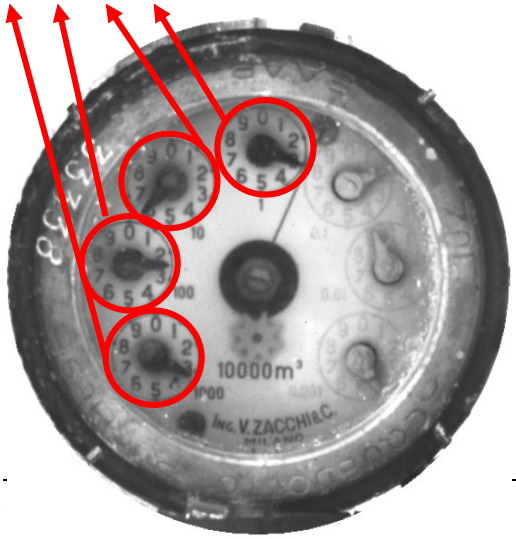
Contatori ad orologio

Leggere unicamente i quadranti neri posti nella parte sinistra del contatore, tralasciando i quadranti rossi posti nella parte destra. I quadranti neri da leggere riportano la sottoscritta "1", "10", "100", "1000" (Tipo A), oppure "unità", "decine", "centinaia", "migliaia" (Tipo B).
Per effettuare la lettura si annotano i valore indicati dalle frecce nere, arrotondati per difetto, procedendo in senso orario, da quello con la sottoscritta maggiore fino a quello con la sottoscritta "1" (o unità"). Nota bene:

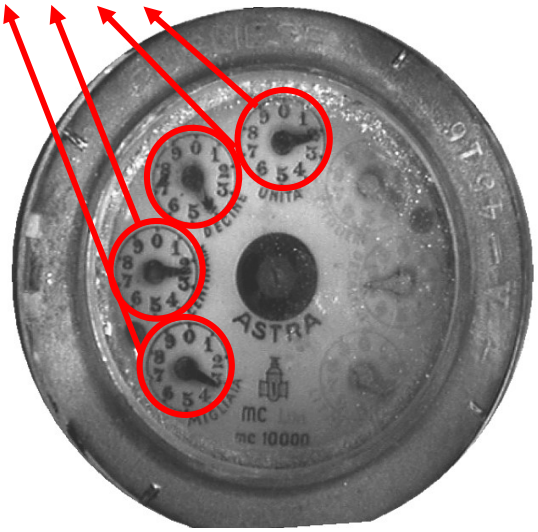
TIPO A

Esempio della lettura da comunicare:

3 2 6 3



TIPO B

Esempio della lettura da comunicare:

3 2 4 2