

# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Principi fondamentali**

**Standard di qualità e diritti di informazione al servizio**

**AQP S.p.A.**



## Sommario

.....	1
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	1
Principi fondamentali .....	1
Standard di qualità e diritti di informazione al servizio.....	1
PREMESSA.....	3
1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
<b>1.1</b> Presentazione del Gestore .....	4
<b>1.2</b> Principi fondamentali.....	4
2. STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA.....	5
<b>2.1</b> Dichiarazione di impegno del Gestore .....	5
<b>2.2</b> Standard di Qualità .....	5
<b>2.3</b> Avvio del rapporto contrattuale .....	6
3. RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA.....	19
<b>3.2</b> Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici.....	19
<b>3.3</b> <b>Organi di tutela interni</b> .....	21

## PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato (nel seguito “Carta” o “Carta del Servizio” o “Carta del SII”) è una dichiarazione di impegni adottata nel 2001 da Acquedotto Pugliese S.p.A. (AQP) che svolge il ruolo di Gestore del SII nell’Ambito Territoriale Ottimale Puglia e in alcuni Comuni della Campania ricadenti nell’Ambito Distrettuale Calore Irpino.

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

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti e 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). Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall’EGA dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni dei consumatori, le Associazioni dei condomini e gli altri soggetti interessati.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli utenti mediante pubblicazione sui siti del Gestore e dell’Ente di Governo d’Ambito e secondo le modalità riportate nella presente Carta.

La presente revisione della Carta è stata predisposta nel rispetto del quadro normativo di settore, tenuto conto delle successive modifiche ed integrazioni ove presenti e

recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA, (ridenominazione dell’AEEGSI), e si adegua automaticamente, anche prima della loro formale integrazione, alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La presente revisione della Carta annulla e sostituisce quella già vigente aggiornata al 18 dicembre 2020.

La Carta così definita è stata oggetto di confronto con le seguenti Organizzazioni:

- Associazioni dei Consumatori:
  - Federconsumatori Puglia,
  - ADOC Puglia (associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori),
  - Lega consumatori Puglia,
  - Cittadinanzattiva,
  - Unione Nazionale Consumatori,
  - MDC Puglia – Movimento Difesa del Cittadino,
  - ACU Puglia - Associazione Consumatori Utenti,
  - Codacons Puglia,
  - Movimento Consumatori Puglia,
  - Adiconsum (Associazione difesa consumatori) Puglia,
  - Assoutenti Puglia.
- Associazioni dei Condòmini

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.agp.it](http://www.agp.it) e dell’Ente di Governo dell’Ambito, dal sito on line [www.agpfacile.it](http://www.agpfacile.it) e dall’APP AQP@cile 2.0 e resta valida ai sensi dell’art. 14 della “Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato” fino a successiva modifica.

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 dei servizi di fognatura e/o depurazione si applicano le disposizioni specifiche relative agli *standard* di servizio previste dalla regolazione ARERA *pro tempore* vigente.

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.agp.it](http://www.agp.it) o dal sito on line [www.agpfacile.it](http://www.agpfacile.it) e dall'APP AQPf@cile2.0.

## 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 servizi 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.agp.it](http://www.agp.it).

### 1.2 Principi fondamentali

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

a) Equaglianza 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.

b) Continuità

Il Gestore si obbliga ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza disservizi quali interruzioni o diminuzioni di durata. Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio imputabili a guasti, manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua, cause di forza maggiore, 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.

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

*d) Cortesia*

Il personale dell'AQP è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

*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 quali ad esempio interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, assicurare la formazione e il mantenimento di un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale, sviluppare e mantenere un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi e al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi.

*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 della stessa ovvero non utilizzandola in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e limitando gli sprechi e il prelievo 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. STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA**

### **2.1 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 3.1 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.

### **2.2 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.

N.B.: 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.

### 2.3 Avvio del rapporto contrattuale

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

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

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale ovvero per la risoluzione delle interferenze con ulteriori sottoservizi;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti da 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**

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 :

T max = 10 gg

Nel caso di lavori complessi, lo *standard* è :

T max = 30 gg

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

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo, il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o

fognario, ovvero il tempo che decorre dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente la data d'invio/consegna del preventivo stesso al richiedente, è definito pari a:

T max = 20 gg lavorativi

N.B.: 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. A tal proposito si distinguono allacciamenti idrici complessi e allacciamenti idrici che comportano lavori semplici.

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

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, è di:

T max = 30 gg lavorativi

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

T max = 15 gg lavorativi

Per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti fognari questi comportano 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**

Il 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, è pari a:

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 ed è pari a:

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.

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente è pari a:

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

N.B.: 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**

Il 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, a partire dalla data della relativa richiesta, fatti salvi eventuali termini più restrittivi previsti dagli Enti competenti per motivate esigenze, è di:

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, che avviene con la stipula del relativo contratto, prevede quale tempo massimo, inteso come il tempo intercorrente tra la data della relativa richiesta dell'utente, ovvero dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti se successivo e la stipula del contratto, lo *standard* di:

T max = 60 gg lavorativi

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

## 2.4 Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Gestore attraverso: *Front Office* di competenza territoriale, *Contact Center*, sito internet aziendale [www.aqp.it](http://www.aqp.it), servizio clienti "on line" [www.aqpfacile.it](http://www.aqpfacile.it), scaricando l'APP AQPf@cile 2.0 disponibile su App Store (Apple) e Google Play (Android) da smartphone e tablet, Sportelli Comunali on line, posta elettronica certificata PEC, nonché a mezzo posta ordinaria.

- 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:

- a) informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- b) informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- c) informazioni sui rimborsi e sullo stato di avanzamento delle richieste;
- d) informazioni sulla qualità dell'acqua fornita;

e) 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, 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.

- [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](http://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 [www.aqpfacile.it](http://www.aqpfacile.it), attraverso lo sportello online, consente altresì all'utente di inoltrare richieste di:

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

ed usufruire dei servizi di:

- autolettura;
- pagamento fatture;
- attivazione/disattivazione fattura on line;
- attivazione/disattivazione "alert forti consumi";
- attivazione/revoca domiciliazione bancaria;
- consultare lo stato delle pratiche e scaricare la modulistica precompilata.

Dal sito internet del Gestore è possibile accedere, in qualsiasi giorno ed a qualsiasi ora, ai servizi dello Sportello On Line via web ("AQPf@cile") previa registrazione *una tantum* da parte dell'utente al sito internet [www.aqpfacile.it](http://www.aqpfacile.it). È possibile scaricare l'APP AQPf@cile 2.0 disponibile su App Store (Apple) e Google Play (Android) da smartphone e tablet anche in lingua inglese ed accedere ai servizi commerciali di Acquedotto Pugliese.

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

- [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.

Per evitare code al *Front Office*, l'utente può utilizzare un'applicazione (app) "elimina code" e prenotare in qualsiasi momento da *smartphone* un appuntamento al *Front Office* più comodo.

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-contracto.

- [Lo Sportello Comunale on line](#)

Negli abitati sprovvisti di Uffici AQP per i servizi all'utenza e per essere più vicini 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](http://www.aqp.it).

**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.

**a. Rispetto degli appuntamenti concordati**

Il Gestore 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:

- a) 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,
- b) 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.

**b) 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).

**c) 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).

**d) 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

**e) Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e tempo 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

Inoltre, il Gestore è soggetto al rispetto del tempo di rettifica di fatturazione, che è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del paragrafo. 2.9 punto g), e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Infatti, nel processo di fatturazione, in corrispondenza di una lettura effettiva, il relativo conguaglio

comporta che il Gestore in automatico provveda alla rideterminazione dei corrispettivi del periodo di competenza con eventuale evidenza dei documenti di rettifica contabile e relativo accredito o addebito. 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 termine di 60 giorni lavorativi, 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.

Il livello specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo di rettifica di fatturazione è di:

T max = 60 gg lavorativi

## 2.5 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.

I consumi delle utenze condominiali devono essere fatturati applicando i corrispettivi previsti per tale tipologia di uso. A seguito della completa attuazione del Testo Integrato dei Corrispettivi dei Servizi Idrici (TICSI) sarà assicurata l'applicazione di una tariffa agevolata per un consumo proporzionale al numero dei residenti nel condominio.

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", come meglio specificato nel Regolamento del SII e definito dall'art. 10 della Deliberazione AEEGSI n. 218/2016 – Regolazione del Servizio di Misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale (TIMSII).

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 sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso, 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) 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 e in rapporto al servizio di cui l'utenza fruisce.

Per gli usi domestici condominiali 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.

**c) 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 e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È 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.

Nel caso di utenza condominiale, il Gestore, rilevate situazioni di morosità, deve attivare le procedure di gestione della morosità disciplinate dal Regolamento del SII.

**d) 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<sup>a</sup> 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.

**e) 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.

Ove nel corso dell'intervento in loco si accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore (bloccato o illeggibile o altre anomalie che ne impediscono la verifica metrologica in laboratorio), il Gestore ritiene conclusa in loco la verifica del misuratore e provvede allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, senza costi a carico dell'utente.

In tutti gli altri casi ove sia possibile eseguire la verifica metrologica, AQP rimuove il misuratore e lo trasferisce per la verifica presso il proprio laboratorio o presso un laboratorio qualificato, provvedendo allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, quest'ultima attività senza costi a carico dell'utente.

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

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

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

(\*) 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 ossia sulla base del Consumo stimato Cs, definito come il rapporto tra il Consumo medio annuo Ca relativo all'utente diviso 365 per il numero di giorni solari per cui è necessario effettuare la stima/ricostruzione.

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

#### **f) Verifica del livello di pressione e tempi di intervento**

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.agp.it](http://www.agp.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

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.

## **2.6** 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 (ora ARERA) 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.

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore e previsto dalla Convenzione di gestione, per ogni specifica situazione.

*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 garantendo i seguenti tempi massimi di arrivo sul luogo del guasto da parte delle squadre preposte. Per Livello d'urgenza 1 si intendono le segnalazioni relative a situazioni di pericolo (alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita, fuoriuscite di acqua copiose, interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti, ecc.):

<b>Priorità</b>	<b>Tempo massimo</b>
Livello 1	3 ore
Livello 2	24 ore
Livello 3	3 giorni
Livello 4	7 giorni

*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%.

### **3. RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA**

#### **3.1 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 o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza.

A tal proposito gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito

I risultati delle rilevazioni effettuate sono resi disponibili sul sito internet del Gestore [www.agp.it](http://www.agp.it).

#### **3.2 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:

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

Il gestore non 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.

### 3.3 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](http://www.aqp.it) nella sezione Clienti – Conciliazione – Conciliazione paritetica AQP e consultabile in Appendice della Carta del Servizio (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. 080/234.3105 - 080/234.3106, e-mail: [segreteria.conciliazione@aqp.it](mailto:segreteria.conciliazione@aqp.it), PEC [conciliazione@pec.aqp.it](mailto: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.

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.

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.

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.