COPIA

AUTORITA' RIFIUTI E RISORSE IDRICHE CALABRIA

Decreto n. 2 del 19/01/2024

Oggetto: Società Risorse Idriche Calabresi (So.Ri.Cal. S.p.A.) - Carta del Servizio Idrico Integrato. APPROVAZIONE

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

VISTA la legge regionale 20/04/2022, n. 10, recante *"Organizzazione dei Servizi Pubblici Locali dell'Ambiente"*, con la quale, tra l'altro, è stata istituita l'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria (di seguito anche "Autorità"), individuata quale ente di governo dell'ambito territoriale ottimale per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani, a cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni della Calabria e la Città metropolitana di Reggio Calabria.

VISTO il Decreto del Presidente della Regione Calabria n. 86 del 18 ottobre 2023 con il quale è stato rinnovato l'incarico di Commissario Straordinario dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche Calabria, all'ing. Bruno Gualtieri, alle stesse condizioni di cui al precedente Decreto del Presidente della Regione Calabria *"... per ulteriori sei mesi (19 aprile 2024), ovvero fino alla costituzione degli Organi dell'Autorità di cui all'articolo 5, comma 1, lettere a) e b), qualora nel frattempo intervenuta."*

DATO ATTO CHE, per come stabilito dalla richiamata legge regionale n. 10/2022, l'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria:

- esercita le proprie funzioni per l'intero ambito territoriale ottimale e ha sede legale a Catanzaro (art. 4, comma 1);
- è un ente pubblico non economico, ha personalità giuridica di diritto pubblico ed è dotata di autonomia amministrativa, contabile e tecnica (art. 4, comma 2);
- informa la propria attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, ha l'obbligo del pareggio di bilancio (art. 4, comma 3);
- svolge la funzione di cui all'articolo 3-bis, comma 1-bis del d. l. 138/2011, convertito dalla l. 148/2011, relativa all'organizzazione del servizio pubblico locale in materia di acque e rifiuti, alla scelta delle rispettive forme di gestione e al loro affidamento e controllo, alla determinazione delle tariffe all'utenza per quanto di competenza e nel rispetto delle determinazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) (art. 4, comma 4);
- gli organi dell'Autorità sono il Consiglio Direttivo d'Ambito, il Direttore generale e il Collegio dei Revisori dei Conti (art. 5);
- entro dieci giorni dall'entrata in vigore della legge e fino alla costituzione degli organi, il Presidente della Giunta Regionale nomina con decreto un commissario straordinario (art. 17, comma 1) che: ha la legale rappresentanza dell'Ente fino alla nomina del direttore generale, cura fin da subito gli adempimenti relativi al servizio idrico integrato già di competenza dell'Autorità Idrica per la Calabria, adotta gli atti necessari per assicurare il subentro dell'Autorità nelle funzioni delle Comunità d'ambito entro la data di cui al comma 3 ed espleta tutte le funzioni dell'Autorità fino alla costituzione dei relativi organi (art. 17, comma 7);
- subentra nei rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo all'AIC, a far data dalla nomina del commissario straordinario (art. 17, comma 2), in quanto dalla data di nomina del commissario straordinario è soppressa l'AIC e tutti i relativi organi decadono di diritto (art. 4, comma 7);

DATO ATTO altresì che la legge regionale 21 ottobre 2022, n. 32, recante ad oggetto *"Norme in materia di servizio idrico integrato"*, prevede:

- all'art. 2 ("Modifiche all'articolo 1 della legge regionale 10 luglio 2007, n. 15"):
  comma 4-quater *"Ai fini di cui al comma 4-ter, è autorizzata la cessione a titolo gratuito, anche ai fini e per gli effetti dell'articolo 5, commi 1, 2 e 3, del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica), delle azioni di So.Ri.Cal. S.p.A., nella misura massima del 40 per cento del capitale sociale, in favore dei comuni e degli altri enti locali ricompresi nell'ambito territoriale ottimale di cui all'articolo 3 della legge regionale 20 aprile 2022, n. 10 (Organizzazione dei servizi pubblici locali dell'ambiente). I criteri di partecipazione degli enti locali al capitale sociale di So.Ri.Cal. S.p.A. sono definiti con atto dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria";*
  comma 4-quinquies *"Per le finalità di cui all'articolo 149-bis, comma 1, del decreto legislativo 152/2006, la società So.Ri.Cal. S.p.A. approva le necessarie modifiche statutarie".*

- all'art. 3 ("Modifiche alla legge regionale 20 aprile 2022, n. 10"):
  comma 1 "*L'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria, ove individui So.Ri.Cal. S.p.A. quale gestore unico del Servizio idrico integrato, definisce il cronoprogramma del subentro del predetto gestore unico agli attuali gestori, fermo restando il subentro immediato nella riscossione della Tariffa*";
  comma 2 "*Nell'ipotesi di cui al comma 1, l'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria definisce, entro sessanta giorni dall'individuazione del gestore unico, l'elenco delle società degli enti locali e degli altri organismi pubblici che possono essere conferiti nella società So.Ri.Cal. S.p.A. per la necessaria integrazione";*
  comma 3 *"I conferimenti di cui al comma 2 sono autorizzati dall'Assemblea di So.Ri.Cal. S.p.A., fermo restando il rispetto degli articoli 2342 e seguenti del Codice civile, anche ai fini e per gli effetti dell'articolo 5, commi 1, 2 e 3, del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica)";*

VISTA la Legge 481 del 14 novembre 1995 istitutiva dell'Autorità' di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTO il DPCM 29 aprile 1999, contenente lo Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato;

RICHIAMATE le deliberazioni ARERA:
- n. 586/2012, avente ad oggetto "*Prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato*";
- n. 655/2015, con oggetto "*Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*", contenente i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità;
- n. 218/2016, avente ad oggetto "*Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)*", regolante il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati. Sono infine individuati gli obblighi di archiviazione, messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura, e di registrazione e comunicazione di informazioni all'Autorità;
- n. 665/2017, avente ad oggetto "*Testo integrato corrispettivi servizi idrici*";
- n. 897/2017, avente ad oggetto "*Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati*", recante le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far data dal 1° gennaio 2018;

- n. 917/ 2017, avente ad oggetto "*Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*", indicante i livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- n. 311/2019, avente ad oggetto "*Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato*";
- n. 609/2021/R/IDR, avente ad oggetto "*Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)*";
- n. 610/2021/R/IDR "*Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*";
- n. 233/2023, avente ad oggetto "*Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore*".

VISTO il Decreto n. 64 del 31 marzo 2023 del Commissario straordinario, con il quale all'avv. Pietro Oliverio è stato affidato l'incarico ad interim di dirigente dell'Area Servizio idrico integrato;

VISTA la Carta del Servizio Idrico Integrato per l'Ambito Unico regionale, predisposto e trasmesso dalla SORICAL acquisito dall'ARRICAL al prot. n. 3399 del 22.08.2023;

DATO ATTO CHE il Commissario straordinario è competente all'approvazione degli atti amministrativi dell'ente d'ambito

VISTO il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, recante "*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*"**;**

RISCONTRATA ED ATTESTATA la regolarità tecnica del presente atto, ai sensi dell'art. 147 bis del D. Lgs. 267/2000.

RITENUTO di dovere provvedere in merito.

D E C R E T A

per tutto quanto in premessa ed esposto in narrativa, che si intende di seguito integralmente riportato, di:

1. **DI APPROVARE** la Carta del Servizio Idrico Integrato, predisposto e trasmesso dalla SORICAL, che, allegata al presente provvedimento, ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. **DI DARE ATTO** che il presente provvedimento:
   - non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;
   - è soggetto a pubblicità sulla rete internet, ai sensi del d.lgs. n. 33/2013, e che lo stesso sarà, pertanto, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria ed all'Albo Pretorio.

Il presente atto è registrato nella raccolta cronologica dei Decreto del Commissario Straordinario ARRICAL.

Il Dirigente del Settore ad interim
f.to Avv. Pietro Oliverio

Il Commissario straordinario

Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria

f.to Ing. Bruno Gualtieri (*)

(*) Documento amministrativo informatico sottoscritto con firma digitale, ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs.82/2005.

Il presente atto è registrato nella raccolta cronologica dei decreti del Commissario straordinario dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idriche della Calabria.

Carta del Servizio Idrico Integrato

AMBITO UNICO REGIONALE

Indice

1. PRESENTAZIONE 1
1.1 Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato 1
1.2 Contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato 1
1.3 Come ottenerla 1
1.4 Principali riferimenti normativi, amministrativi e regolatori della Carta 2
1.5 Conformità a schema generale di riferimento 3
1.6 Modifiche 3
2. IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO: SORICAL SPA 3
2.1 So.Ri.Cal. (Società Risorse Idriche Calabresi) Spa – Gestore Unico Regionale 3
2.2 Obiettivi e impegni del Gestore 4
2.3 Salvaguardia risorsa idrica 4
2.4 Contatti del Gestore 4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA 4
3.1 Accesso universale all'acqua 4
3.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 5
3.3 Continuità 5
3.4 Partecipazione 5
3.5 Comportamento identificazione e cortesia del personale 6
3.6 Efficacia ed efficienza 6
3.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 6
3.8 Condizioni principali di fornitura 6
3.9 Riservatezza 6
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO 7
4.1 Gli standard del Servizio 7
4.1.1 Standard specifici e generali 7
4.1.2 Monitoraggio Standard 7
4.1.3 Calcolo dei tempi degli standard 7
4.2 Avvio del rapporto contrattuale 8
4.2.1 Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario 8
4.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario 8
4.2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica 9
4.2.4 Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'Utente 10
4.3 Accessibilità al servizio 10
4.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli 10
4.3.2 Svolgimento di pratiche per via fisica, telefonica e/o telematico, online 10
4.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento 10
4.3.4 Facilitazioni per alcune categorie di Utenza e Bonus Sociale Idrico 10
4.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati 11
4.3.6 Tempi d'attesa agli sportelli 11
4.3.7 Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici 11
4.3.8 Gestione delle richieste scritte dell'Utente 12
4.3.9 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti 12
4.3.10 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione 12
4.3.11 Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione 12

4.4 Gestione del rapporto contrattuale ... 12
4.4.1 Fatturazione ... 12
4.4.2 Perdite occulte e rettifica bollette ... 12
4.4.3 Periodicità di fatturazione ... 13
4.4.4 Prescrizione consumi risalenti a più di due anni ... 14
4.4.5 Tempo per l'emissione della fattura ... 14
4.4.6 Termine per il pagamento della bolletta ... 14
4.4.7 Rateizzazioni dei pagamenti ... 14
4.4.8 Rettifiche di fatturazione ... 15
4.4.9 Tentativi di raccolta della misura ... 16
4.4.10 Autolettura ... 17
4.4.11 Morosità - riattivazione della fornitura ... 17
4.4.12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ... 19
4.4.13 Verifica del contatore ... 19
4.4.14 Verifica del livello di pressione ... 20
4.4.15 Tempo di preventivazione per lavori ... 20
4.4.16 Tempo di esecuzione dei lavori ... 21
4.5 Continuità del servizio ... 21
4.5.1 Continuità del servizio e servizio d'emergenza ... 21
4.5.2 Durata delle interruzioni ... 22
4.5.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di ... 22
sospensione del servizio idropotabile ... 22
4.5.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una ... 22
sospensione della fornitura ... 22
4.5.5 Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore ... 23
4.5.6 Pronto intervento e riparazioni ... 23
4.6 Livelli del servizio ... 24
4.6.1 Livelli minimi dei servizi di alimentazione idrica per le utenze domestiche ... 24
4.6.2 Livelli minimi dei servizi di alimentazione idrica per le utenze con uso diverso dal ... 24
domestico ... 24
4.6.3 Livelli minimi in caso di reti separate ... 24
4.7 Qualità delle acque e potabilità ... 24
4.7.1 Captazione e adduzione ... 24
4.7.2 Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata ... 24
4.7.3 Controllo della qualità delle acque ... 25
4.7.4 Potabilità dell'acqua distribuita ... 25
4.7.5 Laboratorio di analisi ... 25
4.7.6 Crisi idrica da scarsità ... 25
5. INFORMAZIONI ALL'UTENZA ... 25
5.1 Rapporto con l'Utenza ... 25
5.2 Informazione dati qualitativi e contrattuali ... 26
5.2.1 Parametri caratteristici dell'acqua potabile ... 26
5.3 Dati Contrattuali e informazioni ... 26
5.4 Sondaggi ... 27
6. LA TUTELA DELL'UTENTE ... 27
6.1 La gestione dei reclami e delle richieste scritte ... 27
6.1.1 Recapiti per avanzare i reclami ... 27
6.1.2 Modulo di reclamo ... 27
6.1.3 Risposta al reclamo ... 28
6.2 Il Servizio di Conciliazione dell'Autorità ... 28

6.3 La Conciliazione Paritetica tramite le Associazioni dei Consumatori e Utenti 28
6.4 L'accesso agli atti 29
7. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 29
8. SERVIZI DI CONSULENZA..... 30
9. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI 30
9.1 Standard soggetti a indennizzo automatico..... 30
9.1.1 Casi di esclusione dal riconoscimento indennizzo automatico 30
9.1.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 30
10. QUALITA' DEL SERVIZIO..... 31
11. VALIDITA' ED ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEL SERVIZIO 31
IDRICO INTEGRATO..... 31
11.1 LE DEROGHE TEMPORANEA PER L'AVVIO DELLE GESTIONI 32
11.1.1 qualità contrattuale (delibera 655/2015 "RQSII").....32
11.1.2 qualità tecnica (delibera 917/2017 "RQTI") 32
11.1.3 qualità del servizio di misura (delibera 218/2016 "TIMSI").....33
12. GLOSSARIO 33
13. ALLEGATI 41

1. PRESENTAZIONE

1.1 Cos'è la Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (in seguito indicato come "SII") è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e SORICAL S.p.A. (di seguito denominata "SORICAL" o "Gestore" o "Società") nella qualità di gestore del SII.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere ARERA e si adegua autonomamente alle loro successive modifiche e integrazioni.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura stipulato tra il Gestore e l'Utente e rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore.

Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono prevalenti rispetto a quelle riportate nei contratti di fornitura.

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

1.2 Contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato

La presente Carta:

- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore Sorical Spa quale elemento essenziale di partecipazione consapevole degli Utenti al Servizio;
- indica le modalità per presentare un reclamo e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte dal parte di Sorical;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e le procedure alternative di risoluzione di controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta del Servizio.

La Carta del Servizio riguarda quindi, le prestazioni del servizio idrico integrato rese da SORICAL Spa alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie di utenza.

Ai fini del presente documento con il termine "Utente" ci si riferisce sia al consumatore che non abbia in essere un contratto di fornitura con il Gestore (ad es. chi chiede un preventivo o l'esecuzione di una prestazione, chi riceve la fornitura attraverso un contratto condominiale, ecc…), sia all' "Utente finale" o "Utente" che abbia intestato un contratto di fornitura attivo.

In allegato sono riportati i livelli minimi (standard specifici) ed il relativo valore di indennizzo automatico nel caso del relativo superamento.

La Carta del Servizio è soggetta a revisione periodica ogni qualvolta si verifichino mutamenti tali da renderne necessari gli adeguamenti.

Ogni modifica sarà oggetto di informativa di sintesi in bolletta.

1.3 Come ottenerla

La Carta del Servizio Idrico Integrato è pubblicata in un'apposita sezione del sito web aziendale, www.soricalspa.it e può essere richiesta presso gli sportelli aziendali o altri canali di comunicazione resi noti

attraverso il proprio sito web e all'interno della bolletta o tramite le Associazioni di Consumatori e Utenti operanti in Calabria ed iscritte al CNCU.

1.4 Principali riferimenti normativi, amministrativi e regolatori della Carta

La presente Carta del servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni:

- Direttiva del Presidente dei Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "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-Legge 12 maggio 1995, n.163: "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 riguardante le "*Disposizioni in materia di risorse idriche*";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 recante lo "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato*";
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, c.d. "Codice del Consumo";
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia ambientale";
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l'art. 2, comma 461, lettera a);
- Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Decreto-Legge 28 marzo 2014, n. 47 (art. 5), convertito in legge, con modificazioni, dall' art. 1, comma 1, Legge 23 maggio 2014, n. 80 (cd. Piano Casa);
- Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 18, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano";
- L. R. CALABRIA 20/04/2022, N. 10, recante "Organizzazione dei servizi pubblici locali dell'ambiente"
- Deliberazione ARERA n. 586/2012, avente ad oggetto "Prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato".
- Deliberazione ARERA n. 655/2015, con oggetto "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", contenente i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità;
- Deliberazione ARERA n. 218/2016, avente ad oggetto "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)", regolante il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati. Sono infine individuati gli obblighi di archiviazione, messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura, e di registrazione e comunicazione di informazioni all'Autorità;
- Deliberazione ARERA n. 665/2017, avente ad oggetto "Testo integrato corrispettivi servizi idrici"
- Deliberazione ARERA n. 897/2017, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati", recante le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far data dal 1° gennaio 2018;
- Deliberazione ARERA n. 917/ 2017, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)", indicante i livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le

condizioni tecniche di erogazione del servizio iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;

- Deliberazione ARERA n. 311/2019, avente ad oggetto “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”
- Deliberazione ARERA 609/2021/R/IDR, avente ad oggetto “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)”
- Deliberazione ARERA 610/2021/R/IDR “Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”
- Deliberazione ARERA n. 233/2023, avente ad oggetto “Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore”.

1.5 Conformità a schema generale di riferimento

La presente **Carta del servizio Idrico Integrato** (di seguito anche denominata “***Carta del servizio***” o “***Carta del SII***” o “***Carta***”) è adottata dal Gestore in conformità allo “*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato*” di cui al precitato D.P.C.M. del 29.04.1999 ed alla ulteriore normativa precedentemente elencata. La presente Carta recepisce le direttive e le disposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall’Autorità di Regolazione, e, pertanto, – anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile – si intende automaticamente etero-integrata e modificata di diritto mediante l'inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

L’impostazione della Carta, in base a quest’ultimo schema generale di riferimento, permette il confronto della qualità del Servizio Idrico Integrato reso in tutto il territorio nazionale mediante la comparazione delle diverse Carte adottate dai vari Gestori del servizio.

1.6 Modifiche

La Carta è soggetta a revisione qualora si verifichino mutamenti o maturino orientamenti tali da rendere necessari gli adeguamenti.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate nel presente documento.

2. IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO: SORICAL SPA

2.1 So.Ri.Cal. (Società Risorse Idriche Calabresi) Spa – Gestore Unico Regionale

SORICAL S.p.A. è il Soggetto Gestore del Servizio Idrico Integrato dell’Ambito Unico della Regione Calabria.

L’attivazione del processo di aggregazione delle numerose gestioni preesistenti nel gestore unico SORICAL prevede inevitabilmente una tempistica che si svilupperà in più anni prima di arrivare a regime; infatti il processo stesso necessita di un periodo di progressivo subentro alle gestioni esistenti, funzionale sia alla corretta implementazione delle attività che alla ricognizione dei singoli impianti da trasferire e che compongono lo schema idropotabile, fognario e depurativo a servizio di ogni comunità.

Le gestioni esistenti, nella stragrande maggioranza dei casi, non presentano una adeguata gestione delle qualità del servizio reso al cittadino e meno che mai conforme a quelle che sono le direttive impartite da ARERA; pertanto SORICAL si troverà a dover implementare i sistemi di qualità contrattuale, tecnica e del servizio di misura partendo da condizioni iniziali assolutamente deficitarie.

Sulla base della progressività di implementazione individuata e consentita nei provvedimenti ARERA, SORICAL presenterà quindi ad ARRICAL le istanze di deroga temporanea nell'applicazione dei provvedimenti secondo le specifiche consentite dalla regolazione, come meglio dettagliate al successivo paragrafo 11.1 "LE DEROGHE TEMPORANEE PER L'AVVIO DELLE GESTIONI".

2.2 Obiettivi e impegni del Gestore

Obiettivo prioritario conferito a SORICAL è la razionalizzazione e valorizzazione del sistema del ciclo integrato delle acque e, di conseguenza, il miglioramento del servizio offerto attraverso la realizzazione di economie di scala, con particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente, con opportuni e mirati investimenti per la costruzione di nuove infrastrutture e la rifunzionalizzazione di quelle esistenti, unitamente al riconoscimento delle forme di tutela dell'Utente ed al miglioramento della qualità della vita della cittadinanza nell'accesso al servizio idrico.

In qualità di Soggetto Gestore, SORICAL si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda degli Utenti serviti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- assicurare e controllare la qualità delle acque;
- assicurare l'esercizio dei diritti agli Utenti;
- attuare il programma degli interventi;
- promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua; • promuovere l'uso razionale della risorsa idrica;
- salvaguardare l'ambiente.

2.3 Salvaguardia risorsa idrica

Ai fini della sostenibilità ambientale, il Gestore evidenzia che l'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio/lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.
E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantirne la salvaguardia, sia qualitativa che quantitativa, avuta considerazione ed attenzione nei confronti delle future generazioni, limitando perdite, sprechi ed abusi.

2.4 Contatti del Gestore

- ***INDIRIZZO SEDE LEGALE**: Viale Europa 35, Località Germaneto, 88100 CATANZARO*
- ***NUMERO VERDE COMMERCIALE** …….. (da rete fissa), …….. (da cellulare)*
- ***NUMERO VERDE PER SEGNALAZIONI PRONTO INTERVENTO**: …… gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno*
- ***INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA**: generale.soricalspa.it@pec.it – reclami.soricalspa.it@pec.it*
- ***SITO INTERNET:** www.soricalspa.com*

I giorni, gli orari di apertura e gli indirizzi degli uffici commerciali, nonchè il numero verde e l'orario di funzionamento, sono indicati nel sito del Gestore e vengono comunicati anche mediante bolletta.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

3.1 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

È garantito il diritto universale di accesso all'acqua quale bene comune ed a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.
Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, attraverso il riconoscimento automatico del *bonus sociale idrico* introdotto dalla regolazione ARERA.

3.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

SORICAL si impegna ad agire nei confronti degli Utenti in modo egualitario, non discriminatorio, obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica e prestando particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti alle fasce socialmente più deboli.

In particolare, SORICAL garantisce la parità di trattamento dei degli Utenti nell'ambito di tutto il territorio di competenza, in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.

3.3 Continuità

SORICAL si impegna a realizzare nel più breve tempo possibile quanto necessario per garantire un servizio regolare, continuativo e senza interruzioni. Le tempistiche saranno definite in relazione alle specifiche realtà territoriali per le quali progressivamente SORICAL assumerà la gestione operativa e come via via precisato negli accordi operativi sviluppati con la ricognizione dello stato del servizio che sarà predisposto nella progressiva assunzione dai singoli Comuni.
Nei casi di interruzione e disservizio imputabili a cause fortuite, di forza maggiore e/o manutenzione, SORICAL si impegna a ridurre al minimo i disagi per gli Utenti, istituendo servizi sostitutivi di emergenza con le modalità di seguito previste.
Nelle situazioni di crisi conseguenti a periodi di carenza di risorsa idrica ovvero a conclamati problemi della rete e/o degli impianti per i quali siano pianificati, programmati o in corso di esecuzione interventi infrastrutturali secondo un cronoprogramma approvato da ARRICAL, il Gestore attua un piano di turnazione sottoposto all'approvazione di ARRICAL di cui viene data ampia informativa agli Utenti.

3.4 Partecipazione

SORICAL favorisce la partecipazione degli Utenti, sia singolarmente sia attraverso le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta erogazione del servizio. Gli Utenti singoli, o tramite le Associazioni dei Consumatori, possono produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio ed inoltrare reclami. SORICAL informa costantemente gli Utenti, utilizzando i diversi canali di comunicazione e di coinvolgimento delle Associazioni, promuove programmi di informazione sul consumo idrico consapevole, su visite guidate, corsi e seminari ed instaura una serie di rapporti con le Istituzioni Scolastiche presenti sul territorio nell'ottica di responsabilizzare i giovani sul valore dell'acqua quale bene comune.

Gli Utenti possono accedere alle informazioni che li riguardano secondo termini e modalità previsti dalla Legge 7 agosto 1990, n° 241 e ss. mm. e ii..

SORICAL provvede, nella fase di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta dei Servizi, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti e obblighi derivanti dalla Carta medesima.

3.5 Comportamento identificazione e cortesia del personale

Tutto il personale di SORICAL è impegnato a soddisfare le richieste dei Clienti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.
In particolare, SORICAL si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dei Clienti e provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico, nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sulla comunicazione e sull'applicazione della Carta dei Servizi.

I dipendenti di SORICAL (o le persone da essa incaricate) a contatto telefonico con il pubblico sono riconoscibili dall'enunciazione di un codice identificativo.

I dipendenti di SORICAL (o le persone da esse incaricate) che effettuano visite a domicilio sono riconoscibili mediante esibizione di un tesserino con matricola.

3.6 Efficacia ed efficienza

SORICAL persegue un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali, individuando e adottando progressivamente le soluzioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi sopraccitati.

Nello specifico:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi;
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- assicura la formazione del personale allo scopo di garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

3.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

SORICAL pone massima attenzione all'efficacia ed alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'Utente, particolare cura alla chiarezza e interpretazione della bolletta di fornitura del Servizio, all'applicazione delle tariffe, alla lettura dei consumi, agli standard del servizio e alla presentazione di eventuale reclamo.

3.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel "*Regolamento del Servizio Idrico Integrato*" pubblicato sul sito del Gestore www.sorical.com .

3.9 Riservatezza

SORICAL si impegna ad utilizzare i dati personali necessari all'attività inerente al corretto espletamento del Servizio Idrico Integrato, nel rispetto della normativa pro tempore vigente in materia di protezione dei dati personali.
Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 *General Data Protection Regulation* e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali e la normativa interna adottata da SORICAL.

In particolare, è consentito il trattamento dei dati in possesso di SORICAL, al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la comunicazione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 Gli standard del Servizio

Gli standard del servizio sono parametri che permettono di confrontare la qualità ed i tempi del servizio reso dal Gestore con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed ai quali l'Utente deve fare riferimento nel rapporto con SORICAL S.p.A..

Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico della Società ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

4.1.1 Standard specifici e generali

La Carta della Qualità del Servizio stabilisce gli standard specifici e generali che si riferiscono ai tempi caratteristici ed alle fasi del rapporto contrattuale con l'utenza che SORICAL si impegna a rispettare, e più precisamente a:

- l'avvio/cessazione del rapporto contrattuale;
- l'accessibilità al servizio;
- la gestione del rapporto contrattuale;
- la continuità del servizio.

Lo standard del Servizio può essere **specifico** o **generale**:

- è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati agli Utenti;
- è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo standard del Servizio può essere formulato sulla base di indicatori **quantitativi**, cioè direttamente misurabili, o **qualitativi**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale)

4.1.2 Monitoraggio Standard

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

Entro il 15 marzo di ogni anno, SORICAL S.p.A. è tenuta a comunicare all'Autorità e ad ARRICAL i dati e le informazioni previste dall'art. 77 dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità n. 655/2015/R/Idr e ss.mm. e ii..

Inoltre, in ottemperanza a quanto prescritto dall'Autorità in termini di "informazioni all'utente finale, il Gestore comunica ad ogni Utente, tramite gli allegati in bolletta, **entro il 30 giugno di ogni anno, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza,** gli indennizzi automatici e/o su richiesta, previsti in caso di mancato rispetto di determinati standard specifici ed il livello di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

4.1.3 Calcolo dei tempi degli standard

I tempi delle prestazioni indicati nella Carta del servizio, laddove non esplicitamente indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità aziendale.

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.

4.2 Avvio del rapporto contrattuale

I tempi delle prestazioni sotto riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni e/o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente.
Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, SORICAL comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

SORICAL inoltre rispetta le disposizioni di qualità contrattuale, definite dall'Autorità di Regolazione, anche relativamente ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione; in tali fattispecie, solo nel caso in cui il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici, secondo le previsioni dell'Autorità di Regolazione, nei casi previsti dalla presente Carta del Servizio.

4.2.1 Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario

Il tempo di preventivazione è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SORICAL della richiesta da parte dell'Utente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Per richiedere un allaccio, l'Utente può presentare la richiesta attraverso i canali resi disponibili da SORICAL (sportelli, sportello on-line e call-center).

In sede di richiesta viene comunicata all'Utente la documentazione necessaria per poter procedere all'attivazione della fornitura.

SORICAL provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che l'Utente dovrà pagare per ottenere il servizio; inoltre, in sede di sopralluogo viene ritirata la documentazione predisposta dall'Utente.

Nei casi in cui l'Utente non presenti la documentazione completa non si procederà con l'attivazione della fornitura e la relativa stipula del contratto.

SORICAL garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario

Il tempo di esecuzione dell'allaccio è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente.

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

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici delle condotte esistenti oppure la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o infine la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

SORICAL esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

- Tempo esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici: 15 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)
- Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta esecuzione lavori semplici: 20 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)
- Tempo esecuzione allaccio idrico o fognario complesso: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale)

Qualora per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di SORICAL e l'ottenimento della stessa, a condizione che il primo atto autorizzativo sia richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte dell'Utente.

L'esecuzione dei lavori di allacciamento idrico è eseguita esclusivamente dal Gestore e non dall'Utente o da sua ditta incaricata.

4.2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.
Il tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

In particolare, si assume che a seguito di un nuovo contratto di fornitura:

- l'attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;
- la riattivazione, è la richiesta di ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura (interruzione dell'erogazione del servizio con contestuale rimozione del contatore e risoluzione rapporto contrattuale);
- il subentro è la richiesta di riattivazione dell'erogazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- la voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate come richiesta di nuova fornitura necessitando in tal caso di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di interventi per la posa del nuovo misuratore.
Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Se la richiesta di subentro riguarda 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 richiedere all'utente finale subentrante 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.

Nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente finale subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è associato il punto di consegna o di scarico in oggetto, il Gestore medesimo valuterà se sussistono le condizioni per procedere all'esecuzione della riattivazione mediante il pagamento delle somme dovute.

SORICAL esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi:

- Tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifiche alla portata del misuratore e voltura: 5 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

4.2.4 Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'Utente

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente e la data di disattivazione della fornitura da parte di SORICAL.

SORICAL esegue la disattivazione (disdetta ovvero interruzione dell'erogazione del servizio con contestuale rimozione del contatore e risoluzione rapporto contrattuale) della fornitura in 7 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.3 Accessibilità al servizio

4.3.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

L'Utente può effettuare tutte le operazioni di natura commerciale e richiedere informazioni presso gli sportelli aziendali dislocati sul territorio, agli indirizzi e negli orari di apertura riportati sul sito internet www.soricalspa.com.

L'accesso agli sportelli è consentito anche mediante appuntamento preventivamente concordato.

4.3.2 Svolgimento di pratiche per via fisica, telefonica e/o telematico, online

SORICAL mette a disposizione dell'Utente un servizio telefonico di assistenza il cui numero verrà reso noto attraverso i canali di comunicazione della Società e un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta del servizio Idrico Integrato, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri telefonici per contattare il Gestore.

Attraverso il servizio telefonico messo a disposizione degli Utenti si possono inoltrare richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori ed allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, riattivazione, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, domiciliazione bancaria/postale delle bollette, autolettura, attivazione invio bollette a mezzo e-mail, variazione indirizzo di recapito, attestazione di allaccio in fogna, rimborso commerciale.

4.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

L'Utente può pagare le bollette tramite il sistema PagoPA attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP). Tutte le modalità di pagamento sono comunicate sul sito istituzionale www.soricalspa.com e contenute nella bolletta.

4.3.4 Facilitazioni per alcune categorie di Utenza e Bonus Sociale Idrico

SORICAL riserva un'attenzione particolare alle persone anziane o con difficoltà motorie ed a portatori di handicap.
In particolare, sono previsti:

- tempi più rapidi e procedure preferenziali per il ripristino del servizio per portatori di handicap e per cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.

SORICAL assicura, inoltre, una particolare tutela a determinate categorie di Utenza, quali le persone economicamente disagiate, prevedendo facilitazioni ed applicando le agevolazioni tariffarie, determinate di volta in volta dalle Autorità competenti, tra cui il cd. Bonus Sociale Idrico (o Bonus Acqua).

Le modalità di assegnazione del Bonus Sociale Idrico e di altre agevolazioni tariffarie (quali il Bonus Idrico Integrativo) sono espressamente riportate sul sito www.soricalspa.com.

4.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

SORICAL si impegna a rispettare gli appuntamenti fissati con l'Utente.
Gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'Utente. Per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente o di persona da lui incaricata viene definita la fascia di puntualità come il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

SORICAL si impegna a rispettare i seguenti tempi:
- Fascia di puntualità per appuntamenti: 3 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)
- Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg. lavorativi (standard generale)
- Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore (standard generale)

4.3.6 Tempi d'attesa agli sportelli

Allo sportello fisico SORICAL garantisce i seguenti standard:
- Tempo massimo di attesa agli sportelli = ≤ 60 minuti - 95% delle singole prestazioni (standard generale)
- Tempo medio di attesa agli sportelli = ≤ 20 minuti - media sul complesso delle prestazioni (standard generale),

Tali tempi sono intesi come il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto dal personale SORICAL.

4.3.7 Tempi d'attesa e qualità per i servizi telefonici

SORICAL mette a disposizione degli Utenti un servizio di call-center (……) disponibile negli orari indicati sulle fatture e sul sito internet del Gestore (www.soricalspa.com).

SORICAL, per i servizi telefonici commerciali garantisce i seguenti standard:
- 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: > 90% (standard generale)
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore: ≤ 240 secondi (standard generale)
- 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: ≥ 80% (standard generale)

4.3.8 Gestione delle richieste scritte dell'Utente

SORICAL adotta criteri prudenziali nella classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli Utenti, classificandole come reclami scritti in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se esse siano riferibili a un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

4.3.9 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

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

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene informato sullo stato d'avanzamento della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.
Il tempo di risposta garantito da SORICAL è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.3.10 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SORICAL della richiesta dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da SORICAL è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.3.11 Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione

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

Il tempo di risposta garantito da SORICAL è pari a 30 gg. lavorativi - 95% delle singole prestazioni (standard generale).

4.4 Gestione del rapporto contrattuale

4.4.1 Fatturazione

SORICAL procede con la fatturazione e l'emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utenza opportunamente validata dalla SORICAL, ovvero sulla base di consumi stimati.

4.4.2 Perdite occulte e rettifica bollette

Il Gestore adegua la disciplina delle perdite occulte alle previsioni della regolazione[1] vigente.
L'Utente finale, nei casi di perdite occulte, può richiedere una rettifica delle fatture emesse, qualora ricorrano le seguenti condizioni:

[1] Con deliberazione n. 609/2021/R/idr del 21 dicembre 2021 ARERA ha approvato le "Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR", introducendo le tutele previste in caso di perdite occulte.

a) presenza di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero[2] di riferimento antecedente la data in cui si è verificata la perdita, come definito dall'Autorità di Regolazione.

L'utente finale può richiedere la predetta rettifica presentando - attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore (E-mail dedicata, posta ordinaria, sportello on line, ecc.) - un'istanza utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso tutti i punti di contatto e sul sito del Gestore.

All'istanza deve essere allegata tutta la documentazione attestante il guasto e l'avvenuta riparazione e, precisamente:

i. descrizione dettagliata e documentazione fotografica dell'intervento; ii. foto del contatore prima e dopo la riparazione; iii. fattura delle spese sostenute per la riparazione della perdita occulta.

Il Gestore, verificata la procedibilità della suddetta istanza, provvede all'emissione di una nuova fattura relativa al *periodo interessato dal consumo anomalo* (definito come il periodo intercorrente tra la data dell'ultima lettura rilevata e non oggetto di reclamo e la data di riparazione del guasto), secondo le seguenti modalità:

a) storno dell'importo precedentemente fatturato;

b) ricalcolo dell'importo fatturato applicando i criteri, di seguito specificati, ai consumi relativi al *periodo interessato dal consumo anomalo* che in ogni caso dovrà avvenire entro tre mesi dalla data di emissione della fattura oggetto di perdita o dalla comunicazione di rilevazione di un consumo anomalo da parte del gestore.

Il Gestore, ai fini del ricalcolo di cui alla precedente lettera b):

- applica la struttura dei corrispettivi vigente (per acquedotto, fogna e depurazione), nel periodo interessato dal consumo anomalo, al consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applica la metà della tariffa base (o la metà della fascia unica a consumo per le utenze per le quali non sono previste fasce di consumo), secondo la struttura dei corrispettivi vigente, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- prevede l'esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

SORICAL garantisce inoltre l'applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Il singolo utente può accedere nuovamente alla tutela prevista nel caso di perdite occulte decorsi almeno tre anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

4.4.3 Periodicità di fatturazione

SORICAL emette un numero di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui. In particolare, vengono emesse fatturazioni trimestrali e bimestrali.

SORICAL in ogni caso garantisce nell'anno almeno un numero di fatturazioni differenziato come segue:

c) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
d) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
e) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

[2] Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

f) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Il numero di bollette annuo rappresenta uno standard specifico soggetto ad indennizzo automatico.

SORICAL può adottare una periodicità di fatturazione diversa purché sia almeno mensile e migliorativa per l'utente finale.

4.4.4 Prescrizione consumi risalenti a più di due anni

SORICAL assicura il rispetto della normativa relativa alla disciplina della prescrizione del diritto a riscuotere gli importi maturati a titolo di corrispettivi del servizio erogato e riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Nell'ipotesi in cui l'operatore incaricato dal Gestore non abbia potuto effettuare la lettura del misuratore idrico per impossibilità di accesso al misuratore in quanto posto in proprietà privata ovvero in altro luogo non accessibile, l'utente è tenuto a chiamare il call center aziendale ovvero utilizzare uno dei punti di contatto messi a disposizione dalla SORICAL indicati nel sito aziendale www.soricalspa.com, per concordare un appuntamento con il Gestore al fine di consentire la rilevazione metrologica da parte dell'operatore allo scopo incaricato.

4.4.5 Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa da parte di SORICAL.

SORICAL garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 45 gg. solari (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.4.6 Termine per il pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è stabilito dalla SORICAL in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.
Il termine per il pagamento pari a 20 gg. solari rappresenta uno standard specifico non soggetto ad indennizzo.

4.4.7 Rateizzazioni dei pagamenti

SORICAL garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi secondo termini e modalità previste dall'Autorità di regolazione.
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.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

a) degli interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Nel caso in cui sia accertata la fattibilità della rateizzazione, gli interessi di dilazione definiti al precedente punto a) non saranno applicati qualora la soglia dell'80% sia superata a causa di:

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

Inoltre, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, il Gestore del SII provvede ad allegare al documento di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale di quanto dovuto.

Nel caso di morosità dell'utente finale, SORICAL garantisce all'utente medesimo la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva una differente pattuizione delle parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di un piano di rateizzazione personalizzato e di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore a 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o comunque in modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora indicato nella medesima comunicazione di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata; il relativo importo è maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa nei termini di cui al precedente punto b, fatta eccezione dei casi documentati di perdita lavoro, incidente sul lavoro, ospedalizzazione, morte di un componente del nucleo familiare, per i quali l'Utente può richiedere la sospensione per un periodo fino a tre mesi del piano di rateizzazione, senza costi aggiuntivi.

Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato e comunicato l'avvenuto pagamento con le modalità definite dall'Autorità di Regolazione, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato vigente e riportate sul sito internet del Gestore, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo.

In tutti gli altri casi, SORICAL può concedere, infine, il pagamento in maniera rateizzata, previa stipula di apposito piano di rientro a cui saranno applicati interessi dilatori, come disciplinato dalla normativa vigente e dal Regolamento del servizio Idrico Integrato.

La richiesta di rateizzazione di più bollette può essere avanzata recandosi allo sportello SORICAL più vicino oppure inviando l'apposito modulo di richiesta secondo le modalità e le procedure riportate sul sito www.soricalspa.com.
In ogni caso, è possibile procedere alla rateizzazione delle somme dovute a titolo di corrispettivi per i servizi prestati da SORICAL, in tutti i casi previsti dalla normativa o dalla regolazione pro tempore vigente.

4.4.8 Rettifiche di fatturazione

SORICAL effettua la fatturazione con sistemi informatici e la sottopone a controlli e verifiche.
Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.
Nel caso di richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, SORICAL procede alla rettifica della fatturazione, previa verifica dell'attendibilità della richiesta.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SORICAL 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 ai sensi del precedente punto, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

L'accredito della somma non dovuta avverrà, di norma, nell'emissione della prima bolletta utile.
Il tempo di rettifica di fatturazione garantito da SORICAL è pari a 60 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.4.9 Tentativi di raccolta della misura

SORICAL di norma effettua almeno due letture all'anno, al fine di fatturare i consumi effettivi.
L'Utente finale ha l'obbligo di garantire, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Gestore l'accesso al gruppo di misura per le attività di rilevazione dei consumi ovvero di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria.

SORICAL, salvo per i casi di "utenze non disalimentabili", in caso di impossibilità di accesso al gruppo di misura, per cause imputabili all'Utente, può procedere alla sospensione della fornitura del Servizio Idrico Integrato o parte di esso, in ottemperanza a quanto stabilito dal Regolamento del SII pro tempore vigente, trascorsi almeno 30 giorni dal preavviso di sospensione, nei seguenti casi:

a) impossibilità di accesso al gruppo di misura, per cause imputabili all'Utente, per l'esecuzione delle attività di rilevazione dei consumi e per le attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria;
b) impossibilità di accesso al gruppo di misura, per cause imputabili all'Utente, in assenza di comunicazione di autolettura nell'anno solare da parte dell'utente finale e il Gestore del SII abbia rispettato gli obblighi in materia di tentativi di raccolta dei dati di misura come previsto dall'Autorità di regolazione.

In caso di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile a SORICAL (quali il diniego accesso al luogo di installazione misuratore; reiterata assenza e mancato invio autolettura; mancato rispetto dell'appuntamento concordato, etc.), attesta i tentativi di raccolta della misura mediante la registrazione sui propri sistemi dell'ordine di lettura effettuato con data e ora.

SORICAL garantisce, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi di raccolta della misura cui sono associati i seguenti standard specifici[3]:

- Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (2/anno)

- Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (3/anno)

Il Gestore riporta nel quadro di sintesi della bolletta il numero minimo di tentativi di lettura annui e il consumo medio annuo di riferimento, nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione. Inoltre, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.
Le distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta della misura avvengono nel rispetto di quanto disciplinato dall'Autorità di regolazione.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, SORICAL esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi ed in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Gli obblighi di ripasso vengono assolti nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione.

[3] Al fine di consentire l'implementazione dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, i presenti standard si applicano a partire dal 12° mese successivo al subentro di SORICAL nella singola gestione operativa comunale

Nel caso di utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nell'ambito delle suddette attività programmate di raccolta della misura, il gestore fornisce informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura, comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione viene fornita con almeno 48 ore di preavviso rispetto al tentativo di raccolta attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente o, laddove non possibile, con altre modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).
In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, SORICAL rilascia all'Utente una nota informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

All'informazione preliminare di cui sopra è associato il seguente standard specifico:
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (48 ore).

Il mancato rispetto degli standard specifici di cui al presente articolo implica il riconoscimento del relativo indennizzo automatico all'utenza.

4.4.10 Autolettura

SORICAL mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di comunicare l'autolettura dei misuratori di utenza, con le modalità pubblicate sul sito internet istituzionale www.soricalspa.com e tramite la bolletta.

SORICAL consente agli utenti di comunicare l'autolettura anche presso i propri gli sportelli.
Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale mediante autolettura e, in caso di mancata validazione del dato comunicato, il gestore fornisce riscontro all'utente finale nelle modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente.
La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura raccolto da personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

4.4.11 Morosità - riattivazione della fornitura

SORICAL adegua le procedure per la gestione della morosità alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione, prevedendo l'erogazione di indennizzi automatici, da corrispondere all'utente finale nelle modalità previste dall'Autorità, nelle fattispecie indicate nel presente paragrafo.
Il Gestore, in caso di morosità dell'utente finale - ossia di mancato pagamento degli importi dovuti al Gestore medesimo entro la scadenza indicata sulla fattura - trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura stessa, può inviare all'utente moroso un sollecito bonario di pagamento, nelle forme e modalità previste dall'Autorità di regolazione.

Il sollecito bonario non può essere inviato nel caso in cui SORICAL abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione dell'importo della fattura emessa secondo quanto previsto dall'Autorità di regolazione.

Il Gestore, in caso di morosità dell'utente finale, può avviare la procedura di costituzione in mora solo successivamente all'invio del sollecito bonario di pagamento. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso, nelle forme e secondo le modalità previste dall'Autorità di regolazione, decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla scadenza della fattura.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata in presenza di un reclamo scritto, cui il Gestore non abbia ancora provveduto a fornire una risposta motivata. La comunicazione di costituzione in mora deve riportare, tra le altre cose, l'indicazione del termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti

pregressi insoluti e, in particolare, tale termine ultimo non può essere inferiore a 40 giorni dalla data di ricevimento del sollecito bonario.

Gli importi che il Gestore può chiedere agli utenti finali, in aggiunta agli importi relativi alle bollette scadute, differenziati per tipologia di utenze e per livello di morosità sono disciplinati nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e riportati sul sito istituzionale del Gestore nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente e dall'Autorità di regolazione.

L'utente finale moroso, al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore del SII tramite i canali di contatto disponibili al pubblico (servizio di assistenza telefonica, casella di posta elettronica dedicata, posta, sportelli presenti sul territorio), nelle modalità indicate sul sito internet aziendale, fatta salva la facoltà del Gestore del SII di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le procedure che SORICAL adotta, successivamente all'invio del sollecito bonario e della comunicazione di costituzione in mora, sono differenziate in base alla tipologia di utenza morosa ed ai livelli di morosità e sono specificate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e riportati sul sito istituzionale del Gestore, in conformità a quanto disciplinato dall'Autorità di regolazione.

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate. Fanno parte di tale categoria le utenze pubbliche non disalimentabili (ad esempio scuole e ospedali) e le utenze beneficiarie di bonus sociale idrico.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e successivamente all'escussione del deposito cauzionale, nonché decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora.

Per gli utenti diretti domestici residenti, il Gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.
Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto 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 ogni caso, la sospensione e la disattivazione della fornitura non possono essere eseguite nel caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII e nei giorni indicati come festivi dal calendario, il sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

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

Il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30 €):

I. in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
II. in tutti i casi in cui, in relazione ad un utente finale domestico residente, il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo i casi di esclusione previsti all'art. 7.5 del REMSI;

III. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
IV. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità successivamente indicate al paragrafo "*Tempo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità*".

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

4.4.12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

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 (con contestuale stipula del nuovo contratto nel caso di disattivazione) e la data di riattivazione della fornitura.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

La comunicazione dell'avvenuto pagamento al Gestore può avvenire tramite i canali di contatto disponibili al pubblico (servizio di assistenza telefonica, casella di posta elettronica dedicata, posta, sportelli presenti sul territorio), nelle modalità indicate sul sito internet aziendale, fatta salva la facoltà del Gestore del SII di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute oltre le ore 18 nei giorni lavorativi sono trattate da SORICAL come pervenute il giorno successivo.

SORICAL garantisce un tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità pari a 2 gg. feriali (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, l'Utente finale è tenuto a stipulare un nuovo contratto di utenza con il Gestore, con la conseguenza che il tempo di riattivazione della fornitura, in seguito a disattivazione per morosità, decorre a partire dalla stipula del nuovo contratto da parte delle utenze finali interessate.

4.4.13 Verifica del contatore

Nel caso in cui l'Utente richieda il controllo del funzionamento del contatore, SORICAL esegue la verifica entro 10 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. SORICAL, in tali casi, interviene procedendo con la rimozione e sostituzione del misuratore, inviando il misuratore rimosso e oggetto di verifica presso un laboratorio autorizzato (prova da banco in laboratorio).

All'Utente o ad un suo delegato viene data la possibilità di presenziare alla prova. SORICAL comunica i risultati della verifica all'Utente, qualunque sia l'esito, entro 30 gg. lavorativi.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 alla Camera di Commercio territorialmente competente, il Gestore, qualora sia richiesto il suo intervento ai fini della rimozione dello strumento di misura, garantisce il rispetto dello standard "Tempo di intervento per la verifica del misuratore", eseguendo la verifica entro 10 gg. lavorativi dalla richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio. In tale caso il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

In tutti i casi in cui la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa metrologica vigente, le spese dell'intervento saranno a carico dell'Utente. In tutti i casi in cui si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, le relative spese e quelle della verifica sono a carico di SORICAL.

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

Tempo di intervento per la verifica del misuratore: tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente o della Camera di Commercio e la data di intervento sul misuratore da parte di SORICAL - 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta al Gestore effettuata in laboratorio: tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio allo stesso del relativo esito - 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Per le verifiche in contraddittorio richieste dall'Utente ai sensi del D.M. 93/2017, effettuate presso la Camera di commercio territorialmente competente, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta alla Camera di Commercio": tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito della verifica dalla Camera di Commercio e la data di invio dell'esito dal Gestore all'utente finale - 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.4.14 Verifica del livello di pressione

Se l'Utente rileva un livello di pressione anomalo della rete nei pressi del punto di consegna rispetto alle condizioni abituali può richiedere per iscritto una verifica di pressione.

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

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

SORICAL garantisce un tempo di intervento per la verifica del livello di pressione pari a 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).
SORICAL garantisce un tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione pari a 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, SORICAL può addebitare all'Utente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

4.4.15 Tempo di preventivazione per lavori

L'Utente può richiedere a SORICAL l'esecuzione di lavori.

Il tempo di preventivazione per lavori è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SORICAL della richiesta da parte dell'Utente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Per ottenere un lavoro, l'Utente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria.

SORICAL provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che l'Utente dovrà pagare per ottenere il servizio.

SORICAL garantisce l'invio del preventivo al richiedente entro 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.4.16 Tempo di esecuzione dei lavori

Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione 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 complessità dei lavori necessari per l'esecuzione del lavoro stesso.
In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti. Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

SORICAL esegue i lavori nei seguenti tempi:

- Tempo esecuzione di lavori semplici: 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)
- Tempo esecuzione di lavori complessi: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale)

Nel caso in cui per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte di SORICAL e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo è richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte dell'Utente.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

4.5 Continuità del servizio

4.5.1 Continuità del servizio e servizio d'emergenza

SORICAL fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo, distribuzione fognatura e depurazione, vengono curati secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di caso fortuito, forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni all'Utente. Alla continuità del servizio sono associati tre standard specifici soggetti ad indennizzo automatico.

4.5.2 Durata delle interruzioni

SORICAL assicura che la durata massima della singola sospensione programmata non potrà essere superiore a 24 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

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

La verifica del rispetto del suddetto standard nonché la determinazione delle utenze coinvolte e la quantificazione degli indennizzi da corrispondere, avviene secondo le modalità indicate dall'Autorità nell'ambito dei provvedimenti relativi alla qualità tecnica.

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

Nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, SORICAL si impegna ad attivare un servizio sostitutivo idrico di emergenza.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (pari a 48 ore, standard specifico soggetto a indennizzo automatico) 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 servizio sostitutivo di emergenza sarà attivato con le seguenti modalità:

a) In caso di interruzione di flusso idrico, per un tempo superiore alle 48 ore, garantendo la disponibilità, con l'esclusione delle ore notturne 00:00 - 06:00, di distribuzione nelle zone interessate a mezzo autobotte ovvero, in alternativa, la rialimentazione di emergenza della rete o di parte della rete interessata da disservizio a pressione sufficiente ad alimentare almeno i piani terreni delle abitazioni per almeno 6 ore anche non continuative nell'intervallo 07:00 – 19:00;
b) in alternativa garantendo la disponibilità di risorsa conforme ai requisiti di legge presso uno o più fontanelle pubbliche poste nell'ambito dello stesso centro o nucleo.

Sono escluse le cause di forza maggiore o quelle legate a crisi qualitative che risultano conclamate e riconosciute in deroga da parte degli enti competenti.

È comunque escluso da ogni obbligo il rifornimento presso le singole utenze mediante riempimento dei serbatoi di accumulo.

Pur rimanendo l'obbligo del Gestore di attivare il servizio di emergenza, nei casi che dovessero interessare aree con un numero di utenze, dirette ed indirette (condomini) superiore a 5.000, il servizio di emergenza avverrà, in deroga a quanto previsto ai precedenti punti a) e b), nei limiti della oggettiva disponibilità di mezzi e delle risorse.

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

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell'erogazione idrica per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio per manutenzioni programmate, SORICAL informa gli Utenti interessati con un minimo di 48 ore di preavviso mediante le seguenti modalità di comunicazione:

a) pubblicazione dell'informazione sul sito internet di SORICAL e/o su canali social;

b) comunicazione agli enti territorialmente competenti e alle amministrazioni comunali;
c) invio mail agli utenti che hanno fornito il proprio indirizzo.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (pari a 48 ore, standard specifico soggetto a indennizzo automatico) 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.

4.5.5 Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore

SORICAL non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del flusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza. In particolare, per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, SORICAL avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Le utenze, che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

4.5.6 Pronto intervento e riparazioni

SORICAL mette a disposizione un servizio di segnalazione guasti (numero verde ……..…..), attivo 24 ore su 24 anche nei giorni festivi, per ricevere le segnalazioni di guasti, per fornire informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, SORICAL garantisce il primo intervento di tecnici specializzati rispettando il seguente tempo di arrivo sul luogo di chiamata, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Lo standard generale per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo è di 3 ore:
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, che potrebbero determinare anche un inquinamento dell'acqua nocivo per la salute umana.

Per tutte le segnalazioni delle situazioni di pericolo sopra evidenziate, che siano verificate e confermate da parte di tecnici specializzati del Gestore all'esito del primo intervento, SORICAL garantisce la riparazione:
- entro 12 ore dalla segnalazione per guasti su impianti;
- entro 12 ore per guasti su tubazioni sino a DN 300;
- entro 24 ore per guasti su tubazioni di diametro superiore a DN 300.

SORICAL inoltre garantisce un Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI), definito come Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione, inferiore a 120 secondi (standard generale).

4.6 Livelli del servizio

4.6.1 Livelli minimi dei servizi di alimentazione idrica per le utenze domestiche

SORICAL assicura agli Utenti, per le forniture ad uso domestico, il rispetto dei seguenti livelli minimi di servizio, salvo indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti:

- dotazione giornaliera alla consegna per abitante = 200 litri, intesa come volume pro-capite attingibile nell'arco di 24 ore;
- portata minima assicurata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/sec. (litri secondo); il valore di portata è riferito al punto di consegna;
- carico idraulico minimo, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, in norma con gli strumenti urbanistici: m. 5;
- carico idraulico massimo misurato al punto di consegna riferito al piano stradale m. 70 nelle ore notturne.

4.6.2 Livelli minimi dei servizi di alimentazione idrica per le utenze con uso diverso dal domestico

Alle utenze con uso diverso da domestico, come scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, uffici, negozi, alberghi, ristoranti, SORICAL assicura una dotazione minima attingibile nell'arco di 24 ore da definire nei contratti di utenza, non inferiore a:

a) 200 l/giorno per posto letto negli ospedali e nelle strutture carcerarie;
b) 70 l/giorno per alunno nelle scuole di ogni ordine e grado, sia pubbliche che private;
c) 150 l/giorno per posto letto nelle attività ricettive, nelle case di cura e di assistenza, ed analoghe strutture;
d) 80 l/giorno per addetto nelle strutture sanitarie, nei laboratori di analisi cliniche, nei presidi operativi relativi a strutture militari, di pubblica sicurezza, di vigilanza e di protezione civile
e) 50 l/giorno per addetto negli uffici;
f) 200 l/giorno per i primi 4 coperti per ristoranti, pizzerie, mense ed analoghe attività di somministrazione di alimenti e bevande, ed ulteriori 50 l/giorno per ogni coperto successivo
g) 200 l/giorno ogni 6 posti per cinema, teatri, stadi, palestre, discoteche ed analoghe strutture.

I superiori quantitativi possono essere tra loro cumulati al ricorre della riconducibilità della fornitura a due o più delle indicate caratteristiche. I suddetti criteri saranno utilizzati a fondamento per la fissazione minima da assicurare alle forniture diverse da quelle che precedono.

4.6.3 Livelli minimi in caso di reti separate

Dove siano previste reti separate (potabile/non potabile), le dotazioni unitarie giornaliere potranno essere ridotte fino ad un massimo del 30%.

4.7 Qualità delle acque e potabilità

4.7.1 Captazione e adduzione

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 38.

4.7.2 Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 38.

4.7.3 Controllo della qualità delle acque

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, SORICAL esercita controlli periodici, interni su tutto il territorio gestito, in applicazione delle disposizioni di cui al Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 38.

4.7.4 Potabilità dell'acqua distribuita

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del Decreto legislativo 23 febbraio 2023, n. 38 SORICAL esegue sistematici controlli interni.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale competenti per territorio (ASL) con piani di monitoraggio aggiornati con cadenza triennale.
Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

4.7.5 Laboratorio di analisi

Per l'effettuazione dei controlli SORICAL si avvale di laboratorio interno come previsto dall'art.14 del D.Lgs. 23 febbraio 2023, n. 18 concernente la qualità delle acque destinate al consumo.

4.7.6 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, SORICAL informa l'Autorità Idrica Regionale-ARRICAL e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito agli Utenti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

SORICAL applica, nei tempi previsti, tutte le modalità riguardanti le misure di risparmio idrico, le misure per il riutilizzo delle acque reflue, la campagna di ricerca delle perdite.

5. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

5.1 Rapporto con l'Utenza

SORICAL considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenza, improntato a regole di correttezza e trasparenza. Il personale di SORICAL è tenuto pertanto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Gestore e UTENTE e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

SORICAL garantisce l'informazione agli Utenti attraverso i seguenti strumenti:

- sportello informazioni;
- Numero Verde per informazioni di carattere amministrativo;
- uno spazio riservato alle informazioni all'interno delle bollette;
- organi di informazione;
- opuscoli informativi;
- Carta del Servizio e Regolamento del Servizio Idrico Integrato, disponibili presso gli sportelli e sul sito www.soricalspa.com;
- sito internet www.soricalspa.com;

- campagne promozionali;
- partecipazioni a fiere e convegni;
- corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto;

Tutte le informazioni potranno essere veicolate anche attraverso le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti firmatarie del Protocollo di Conciliazione o di altri specifici accordi con il Gestore.

5.2 Informazione dati qualitativi e contrattuali

SORICAL si impegna a rendere noti, con cadenza annuale (semestrale), i principali dati qualitativi e quantitativi relativi al servizio erogato.

Le informazioni potranno riguardare:

- le condizioni contrattuali e le tariffe applicate che disciplinano il rapporto di utenza ,
- le informazioni relative alla qualità della risorsa idrica erogata, in conformità alla normativa vigente.

5.2.1 Parametri caratteristici dell'acqua potabile

In particolare, SORICAL renderà disponibili sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, i valori caratteristici dei parametri relativi all'acqua distribuita per zone omogenee di fornitura, in genere coincidenti con il Comune di fornitura, aggiornati con cadenza semestrale.

Parametri caratteristici acqua potabile	U.M.	Valore Rilevato	Limite D.LGS 31/01
Concentrazione ioni idrogeno	µ.di ph	7.4	>6.5 e <9.5
Residuo fisso a 180° C	Mg/l	495	Non previsto
Durezza	° F	33	Non previsto
Conducibilità Elettrica a 20° C	Ms	644	2500
Calcio	Mg/l Ca	96	Non previsto
Magnesio	Mg/l Mg	21	Non previsto
Ammonio	Mg/l NH4	<0.05	0.50
Cloruri	Mg/l Cl	47	250
Solfati	Mg/l SO4	19	250
Potassio	Mg/l K	9	Non previsto
Sodio	Mg/l Na	31	200
Arsenico	Ug/l As	1.5	10
Bicarbonato	Mg/l HCO3	447	Non previsto
Cloro Residuo	Mg/l	0.15	Non previsto
Fluoruri	Mg/l F	0.33	1.50
Nitrati	Mg/l NO3	10	50
Nitriti	Mg/l NO2	<0.05	0.50
Manganese	Ug/l Mn	1.7	50

Tali informazioni saranno rese disponibili sul sito www.soricalspa.com e in tutti gli sportelli.

5.3 Dati Contrattuali e informazioni

Attraverso i canali informativi sopra elencati, SORICAL fornirà inoltre:

- le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le due parti (tramite appositi opuscoli);
- le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori;
- il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima;

- le procedure per la presentazione di eventuali reclami, esposte nei locali accessibili agli Utenti o descritte nelle comunicazioni periodiche;
- la predisposizione di procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali, con lo scopo di suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- l'organizzazione di servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, bollette, allacciamenti, ecc.);
- le informazioni relative al Gestore ed alla generalità del Servizio Idrico Integrato;
- i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle condutture, in caso di richiesta presentata in forma scritta dall'Utenti;
- informazioni sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

5.4 Sondaggi

SORICAL effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali, ulteriori esigenze degli Utenti in questo campo. SORICAL, inoltre, si impegna a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica.

6. LA TUTELA DELL'UTENTE

6.1 La gestione dei reclami e delle richieste scritte

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità del servizio.
L'Utente può inviare a SORICAL, mediante i canali prestabiliti (posta raccomandata; posta elettronica certificata, etc) un reclamo o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, al fine di segnalare eventuali disservizi, violazioni dei princìpi normativi, della Carta dei Servizi o del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La richiesta scritta di informazioni - che non riguardi un reclamo o una richiesta di rettifica fatturazione - può essere presentata anche mediante posta elettronica non certificata.

6.1.1 Recapiti per avanzare i reclami

I recapiti per avanzare un reclamo, una richiesta scritta di rettifica di fatturazione o una richiesta scritta informazioni sono riportati sul sito internet aziendale e nei documenti di fatturazione.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso (dati anagrafici, codice utenza, recapiti telefonici, indirizzo di fornitura, chiara esposizione della problematica con indicazione del servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, per il SII o per i singoli servizi che lo compongono), affinché SORICAL possa individuare l'utenza e provvedere alla ricostruzione degli avvenimenti ed alla risoluzione della problematica.

6.1.2 Modulo di reclamo

Nel caso in cui l'Utente che intenda formulare un reclamo può utilizzare il Modulo disponibile sul sito istituzionale o presso gli sportelli dislocati sul territorio, al fine di inviare una richiesta più dettagliata e completa.

Una volta pervenuta la richiesta, SORICAL provvede in via preliminare alla categorizzazione del flusso delle richieste, classificandole come "richieste scritte di informazioni", "richieste di rettifica fatturazione" e "reclami" e a sospendere – nelle le ultime due casistiche - le azioni perviste per il recupero della morosità, nelle more della definizione della problematica.

6.1.3 Risposta al reclamo

La predisposizione della risposta è preceduta da un'accurata analisi della problematica e dall'individuazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.
Entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento della richiesta, SORICAL invia una documentata risposta, utilizzando una terminologia di uso comune ed in linea con i contenuti minimi prescritti dalla normativa e dai provvedimenti vigenti.

I reclami e/o le richieste scritte di rettifica di fatturazione che riguardano i contenuti di una specifica fattura devono essere presentati, con le modalità sopra indicate, entro 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza della fattura medesima.

In caso di morosità dell'utenza finale, il Gestore del SII non può procedere all'invio della comunicazione di costituzione in mora in presenza di un reclamo a cui non sia stata fornita risposta, purché inviato dall'utente finale entro il decimo giorno solare successivo al termine fissato per il pagamento della fattura.

Non saranno presi in considerazione i reclami presentati oltre tale termine.

Nella risposta ai reclami, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per avviare le ulteriori azioni previste in caso di risposta ritenuta non soddisfacente dall'utente finale, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità per adire alle procedure conciliative di cui al successivo paragrafo 6.1.4.

6.2 Il Servizio di Conciliazione dell'Autorità

In caso di mancata o insoddisfacente risposta, l'Utente può attivare il servizio di Conciliazione di ARERA). Oltre al Servizio Conciliazione dell'Autorità di regolazione, secondo le modalità descritte nel sito www.arera.it, l'Utente può presentare istanza di "reclamo di secondo livello" attraverso lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (modalità disponibili sul sito www.sportelloperilconsumatore.it) nelle casistiche previste dall'Autorità di regolazione.

In alternativa al Servizio Conciliazione dell'Autorità, ai sensi di quanto previsto dalla regolazione della stessa (Testo Integrato Conciliazione - TICO), è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie presso gli organismi iscritti nell'elenco A.D.R. dell'Autorità (per i clienti domestici), tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere, fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale (di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/2010, come modificato dal d.lgs. 149/2022) offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della giustizia.

6.3 La Conciliazione Paritetica tramite le Associazioni dei Consumatori e Utenti

La Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute), riesamina i casi relativi a segnalazioni rispetto ai quali l'utente, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori, non si ritenga motivatamente soddisfatto della definizione del caso.
Le modalità di funzionamento della Commissione sono disciplinate da apposito Regolamento visionabile sul sito internet del Gestore .

Può adire alla Procedura di Conciliazione tramite le Associazione dei Consumatori iscritti al CNCU, l'Utente intestatario del contratto di fornitura del servizio idrico o del solo segmento dell'acqua e/o fognatura per le controversie aventi ad oggetto:

- ricostruzione dei consumi da accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture a calcolo con importi anomali rispetto a quelli medi del periodo non dovuti a conguagli; • prescrizione;

- sospensione della fornitura per contestata morosità; • ulteriori questioni sollevate in merito all'applicazione della Carta del Servizio Idrico Integrato e del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La Procedura si applica ai sensi del Codice del Consumo oltre che nel rispetto dei principi posti dalle Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE.5 e non si può porre in contrasto e/o elusione al sistema di tutele dell'utenza previsto da ARERA ed in ultimo al contenuto della deliberazione 233/2023/E/Com di "Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli Utenti finale dei settori idrico e telecalore".
Le procedure per adire al tentativo di conciliazione, previa presentazione di reclamo dell'Utente al Gestore del Servizio, sono consultabili sul sito istituzionale di SORICAL www.sorical.com e presso i siti della Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Conciliazione.

Presso la sede SORICAL è insediata la Commissione di Conciliazione, formata da due Conciliatori, di cui uno è indicato ed agisce in rappresentanza di SORICAL e l'altro è indicato dall'Associazione che ha avviato la Procedura, in rappresentanza dell'Utente.
La Commissione di Conciliazione gestisce la controversia con riferimento e nei limiti delle norme contrattuali e della normativa di settore, assicurando l'osservanza del principio di terzietà, indipendenza ed equità.
La procedura è gratuita e non comporta alcun compenso per i Conciliatori accreditati delle Associazioni dei Consumatori.
La Commissione formula con apposito verbale la decisione entro 30 giorni dal completamento dell'esame del caso.

Nel caso in cui l'Utente intenda attivare la Conciliazione Paritetica, può utilizzare il Modulo disponibile sul sito istituzionale www.sorical.com o presso gli sportelli dislocati sul territorio o reso disponibile dalle Associazioni firmatarie del Protocollo di Conciliazione.

6.4 L'accesso agli atti

Nel caso in cui l'Utente o persona delegata, intenda prendere visione e/o estrarre copia di documenti - materialmente esistenti al momento della richiesta, formati o stabilmente detenuti dalla SORICAL - al fine di far valere un interesse specifico, concreto, attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata, può formulare apposita richiesta di accesso agli atti, secondo termini e modalità previste dal "Regolamento per l'accesso ai documenti amministrativi detenuti stabilmente dalla SORICAL", redatto nel rispetto della normativa vigente in materia.

Una volta accertata la sussistenza dei requisiti della richiesta di accesso agli atti e la detenzione della documentazione, SORICAL provvede entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta – o in tempi più lunghi, dandone debita informativa al richiedente in merito alle difficoltà di reperimento - alla spedizione della documentazione, addebitando i costi di riproduzione e visura dei documenti, come da tabella allegata al Regolamento o, in caso contrario, invita l'utente all'esame dei documenti presso l'ufficio in una data e orario stabiliti, rilasciando in quella circostanza apposito verbale di consegna e/o presa visione controfirmato dal richiedente.

7. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Per effettuare la valutazione della qualità del servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati i giudizi dell'Utente sul servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni anno, SORICAL (o una società incaricata specializzata), esegue approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi dell'Utenza.

Sulla base dei risultati di dette rilevazioni, comparate con quelle di periodi precedenti, SORICAL individua e definisce i miglioramenti da apportare nella gestione del Servizio Idrico Integrato.

Gli Utenti che ritengano opportuno far pervenire dei suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio possono presentarli a SORICAL attraverso i canali di contatto (sportelli, WEB, email, ecc…) messi a disposizione da parte del Gestore.

Periodicamente SORICAL pubblica una sintesi dei risultati di dette rilevazioni sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione della Utente la sul sito www.soricalspa.com.

8. SERVIZI DI CONSULENZA

SORICAL promuove campagne finalizzate all'utilizzazione razionale delle risorse idriche, coinvolgendo le Associazioni dei Consumatori, quelle ambientaliste e le istituzioni scolastiche.

9. RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

9.1 Standard soggetti a indennizzo automatico

SORICAL corrisponde all'Utente, secondo le modalità e tempi definiti dall'Autorità, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, come tassativamente indicati negli Allegati alla presente Carta dei Servizi.

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

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

9.1.1 Casi di esclusione dal riconoscimento indennizzo automatico

SORICAL non procederà ad accreditare l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a causa di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza preavviso, mancato ottenimento atti autorizzativi, etc.);
- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause imputabili all' Utente (impossibilità accesso al misuratore) ovvero da cause o danni provocati da terzi;
- nel caso in cui l' Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- per gli standard specifici di continuità del servizio introdotti dall'ARERA nell'ambito della qualità tecnica nel caso in cui all' Utente sia stato già corrisposto due volte nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste;
- nel caso in cui l'Utente non sia contrattualizzato, salvo quanto precisato al paragrafo "Avvio del rapporto contrattuale" in adempimento alle disposizioni dalla deliberazione ARERA.

9.1.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

SORICAL accredita all'Utente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato in bolletta entro la tempistica di seguito indicata. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente sia

inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque corrisposto all'Utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo a SORICAL di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

SORICAL indica espressamente nella bolletta la causale della detrazione, mediante la dicitura "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente", al fine di rendere chiaro e comprensibile agli Utenti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

Per gli standard specifici di continuità del servizio acquedotto, le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard sono esplicitate nell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR.
Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute

10. QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore deve garantire la qualità del servizio in accordo alla domanda delle popolazioni servite ed all'esigenza della tutela ambientale.

11. VALIDITA' ED ENTRATA IN VIGORE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato recepisce le direttive e le disposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione, e, pertanto, la presente Carta si intende – anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile – automaticamente etero-integrata e modificata di diritto mediante l'inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato adottata dal Gestore entra in vigore – ad ogni effetto di legge – dalla data della sua pubblicazione sul sito istituzionale della SORICAL www.soricalspa.com e per i Comuni nei i quali la Società è subentrata nella gestione del SII o di suoi segmenti.

Pertanto, dalla data della sua pubblicazione ai sensi del precedente comma, la presente Carta annulla e sostituisce, ad ogni effetto, le versioni precedenti della Carta del Servizio Idrico Integrato, ivi incluse quelle eventualmente adottate dai gestori precedenti al subentro di SORICAL nella gestione del SII dei singoli comuni della Regione Calabria.

Il Gestore provvede, altresì, a dare pubblicità alla presente Carta con le modalità indicate al capitolo 5 "*INFORMAZIONE ALL'UTENZA*".

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normale" d'esercizio ed escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

La presenta Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti. Anche tali revisioni sono comunicate agli Utenti attraverso gli strumenti di informazione indicati al capitolo 5 "*INFORMAZIONE ALL'UTENZA*".

11.1 LE DEROGHE TEMPORANEA PER L'AVVIO DELLE GESTIONI

L'attivazione del processo di aggregazione delle numerose gestioni preesistenti (circa 400 comuni in economia) nel gestore unico SORICAL prevede inevitabilmente una tempistica che si svilupperà in più anni prima di arrivare a regime.

Le gestioni esistenti, nella stragrande maggioranza dei casi, non presentano una adeguata gestione delle qualità del servizio reso al cittadino e meno che mai conforme a quelle che sono le direttive impartite da ARERA. Pertanto SORICAL si troverà a dover implementare i sistemi di qualità contrattuale, tecnica e del servizio di misura partendo da condizioni iniziali assolutamente deficitarie.

Sulla base della progressività di implementazione individuata e consentita nei provvedimenti ARERA, SORICAL presenterà quindi ad ARRICAL le istanze di deroga temporanea nell'applicazione dei provvedimenti secondo le specifiche consentite dalla regolazione e come condiviso con le Associazioni dei Consumatori.

11.1.1 qualità contrattuale (delibera 655/2015 "RQSII")

Al fine di garantire a SORICAL i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, verrà predisposta istanza motivata di deroga temporanea all'Autorità sia per gli standard generali che per quelli specifici per:

- un periodo **pari a dodici mesi**, dal momento della presa in carico della gestione delle attività attinenti alla qualità contrattuale, per ciascun Comune acquisito negli anni 2023 e 2024;
- un periodo **pari a sei mesi**, dal momento della presa in carico della gestione delle attività attinenti alla qualità contrattuale, per ciascun Comune acquisito negli anni dal 2025 in poi.

11.1.2 qualità tecnica (delibera 917/2017 "RQTI")

1) Al fine di garantire a SORICAL i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità tecnica, verrà predisposta istanza motivata ad ARERA per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante ai soli macro-indicatori (standard generali) per i quali vi sia il rispetto dei **prerequisiti**.
   I tempi e le modalità di superamento saranno modulati sulla base della progressiva acquisizione dei servizi operativi dai Comuni. I tempi per il superamento delle criticità che richiedono la realizzazione di interventi strutturali – mancanza di sufficienti fonti di approvvigionamento, vetusta eccessiva della rete, non adeguata configurazione idraulica e/o dei volumi di compenso/riserva, ecc. -, potranno richiedere in alcuni casi anche più anni. Sarà comunque garantito prioritariamente il raggiungimento dei prerequisiti relativi alla qualità delle acque distribuite per il consumo umano e alla misura dei volumi immessi in rete e distribuiti all'utenza.

2) Stante la vetusta delle reti e degli impianti di acquedotto e l'inadeguata gestione/manutenzione svolta fino ad oggi per mancanza di adeguati investimenti nella maggior parte delle gestioni del SII in Calabria, l'onere generato dal valore complessivo dell'**indennizzo automatico** per mancato rispetto degli standard specifici (in particolare quello relativo alla continuità del servizio - indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata") che si genererà dall'avvio della disciplina della qualità tecnica sarà sicuramente tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico stesso; sarà pertanto presentata istanza motivata (coerentemente al rispetto di quanto previsto dalla regolazione rispetto alla garanzia dell'equilibrio economico-finanziario) per la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici. L'istanza conterrà adeguata documentazione delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e sarà corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.
   Poiché le conoscenze acquisite in merito alle criticità di ogni singolo contesto comunale saranno note solo al momento della specifica ricognizione tecnica finalizzata all'acquisizione della gestione operativa dello

stesso da parte di SORICAL, verrà impostata un'istanza generale "quadro", relativa ai principi unici di individuazione e di gestione delle criticità, articolando poi una serie di allegati tecnici specifici per singolo Comune che verranno implementati/aggiornati via via che verranno acquisite sufficienti informazioni tecniche e quindi individuati i relativi interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, e quindi le tempistiche specifiche per il superamento delle criticità.

11.1.3 qualità del servizio di misura (delibera 218/2016 "TIMSI")

Al fine di garantire al Gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, verrà predisposta istanza motivata di deroga temporanea all'Autorità sia per gli standard specifici per:

- un periodo **pari a dodici mesi**, dal momento della presa in carico della gestione delle attività attinenti alla qualità contrattuale, per ciascun Comune acquisito negli anni 2023 e 2024;
- un periodo **pari a sei mesi**, dal momento della presa in carico della gestione delle attività attinenti alla qualità contrattuale, per ciascun Comune acquisito negli anni dal 2025 in poi.

12. GLOSSARIO

Ai fini della comprensione del presente documento si elencano le principali definizioni impiegate con riferimento alle deliberazioni AEEGSCI e ARERA

Allacciamento idrico: è l'insieme costituito dalla condotta idrica derivata dalla condotta di distribuzione, per una lunghezza non superiore ai 20 metri, e dai relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, esclusivamente dedicati all'erogazione del servizio idrico ad uno o più utenti. Di norma, ha inizio dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al misuratore (questo escluso).

***Allacciamento fognario*:** insieme delle opere e degli impianti fognari a servizio di una utenza o di più utenze, insistenti su suolo pubblico, per una lunghezza non superiore ai 20 metri. Ha inizio dal limite della proprietà privata o di enti pubblici e termina al punto di consegna del servizio fognario.

Ambito Unico della Regione Calabria o Ambito Unico Regionale: coincide con l'intera circoscrizione territoriale ed è stato individuato con la legge regionale 22/04/2022, n. 10.

Appuntamento posticipato: è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.

***Atti autorizzativi*:** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.

***Attivazione della fornitura*:** avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura.

***Autolettura*:** modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

***Autorità di Regolazione*:** è l'"Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente" ("ARERA", "Autorità di Regolazione", "Autorità"), istituita ai sensi della legge 481/1995 ed alla quale sono state attribuite anche le competenze e le funzioni regolatorie in materia di servizi idrici, ai sensi del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente 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.

***Bolletta* o *documento di fatturazione* o *fattura*:** documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'Utente finale al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti direttamente o indirettamente. ***Bolletta di conguaglio*:** bolletta che fattura i consumi sulla base di letture rilevate.

Bolletta mista: bolletta che fattura sia consumi effettivi che consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta.

***Bonus Idrico Integrativo*:** Bonus Idrico riconosciuto eventualmente su base locale dal Gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito, ad integrazione del Bonus Sociale Idrico.

***Bonus Sociale Idrico*:** Bonus Idrico istituito dall'ARERA con la deliberazione 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017 e successive modifiche e integrazioni.

Call center: servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il Gestore per chiedere informazioni, prestazioni, servizi inoltro di reclami o ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR ed è dotato di tecnologie che, nel rispetto della normativa sulla privacy, permettono al Gestore di registrare quanto necessario per rendicontare la qualità del servizio fornito.

***Carenza di risorsa idrica*:** situazione di emergenza causata da un deficit della risorsa idrica che può essere dovuta ad un eccesso di domanda e/o a carenze di natura infrastrutturale.

***Carta del Servizio*:** è il documento adottato in conformità alla normativa *pro tempore* vigente, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione che il Gestore del SII si impegna a rispettare nei confronti dei propri utenti in rapporto agli standard definiti.

***Cessazione*:** richiesta di conclusione/disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto medesimo con sigillatura o rimozione del misuratore.

***Condotta di distribuzione*:** tratto finale della rete idrica da cui, di norma, ha origine l'allacciamento con l'opera di presa.

Conguaglio: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta individuazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e una corretta applicazione delle relative tariffe.

***Consumo medio annuo (Ca)*:** il consumo definito per ciascun utente finale prendendo a riferimento i consumi ottenuti da due misure effettive (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autoletture disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). In particolare, mis2 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura) e mis1 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a mis2, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari. La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 e mis1) viene divisa per i giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta delle misure, moltiplicato per i giorni dell'anno (365) - Ca= mis2-mis1/Ng x365.

***Consumo stimato (Cs)*:** stima dei dati di misura effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolte da parte del personale incaricato dal Gestore e/o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale. Il consumo stimato si ottiene dividendo il Consumo medio annuo (Ca) per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns); Cs= Ca/365 x Ns.

***Consumo storico*:** consumo dell'utente finale riferito all'anno solare precedente; ai fini del calcolo del deposito cauzionale è posto pari al consumo medio annuo.

***Contatore* o *Misuratore*:** dispositivo, posto di norma al punto di consegna dell'Utente finale, atto alla intercettazione e misura dei volumi consegnati o scaricati in pubblica fognatura e, in generale, dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII, inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura.

***Convenzione*:** contratto che regola i rapporti tra gli Enti di governo dell'Ambito affidanti ed i Gestori del Servizio Idrico Integrato.

***Contratto di fornitura*:** contratto di somministrazione a forma libera tra l'Utente finale ed il Gestore del SII (le "Parti") – disciplinato dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile, dalle disposizioni in materia adottate dall'ARERA nonché dalle specifiche disposizioni accettate dalle Parti – che prevede l'erogazione del Servizio Idrico Integrato o di alcuni servizi del S.I.I., a fronte del pagamento dei corrispettivi da parte degli Utenti.

***Cassa per i servizi energetici e ambientali* o *CSEA*:** è un ente pubblico economico che opera nei settori dell'elettricità, del gas e dell'acqua, a cui sono destinate alcune componenti tariffarie riscosse dagli operatori; tali componenti vengono raccolte nei conti di gestione dedicati e successivamente erogati a favore delle imprese secondo regole emanate dall'Autorità di Regolazione.

***Data di invio*:** si intende:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

***Data di ricevimento*:** è, per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore.

Dati di qualità: Sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, comunicati dal Gestore all'Ente di Governo dell'Ambito (ARRICAL) e all'Autorità.

Deposito cauzionale: importo versato dall'Utente finale a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso, che deve essere restituito alla cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali, regolamentari e normative in vigore.

***D.lgs. 152/2006*:** decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia Ambientale" e successive modifiche e integrazioni.

Direttiva trasparenza: è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato".

***Disagio economico sociale*:** condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, così come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 "*Riforma del bonus elettrico*" e successive modifiche e integrazioni e all'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, legge 28 gennaio 2009, n. 2.

***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.

Domiciliazione bancaria o postale: pagamento delle bollette attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale.

D.P.C.M. 29.04.1999**:** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 riportante lo "*Schema generale per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato*".

Ente di governo dell'Ambito**:** è la struttura/ente individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle funzioni e 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'articolo 147, comma 1, del d.lgs. 152/2006.

Fascia agevolata* o *fascia di consumo annuo agevolato**:** indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi dell'allegato A alla delibera dell'Autorità n. 665/2017/RIDR (TICSI), deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di assicurare il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata.

Fascia base**:** indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base.

Fasce di eccedenza**:** con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti.

Gestore del Servizio Idrico Integrato* o *Gestore del S.I.I.* o *Gestore* o *SORICAL**:** SORICAL S.p.A. è soggetto affidatario della gestione del S.I.I. nel territorio dell'Ambito Unico della Regione Calabria, affidamento avvenuto con la deliberazione commissariale dell'Autorità Rifiuti e Risorse Idrica della Calabria n° 9 del 25 ottobre 2022, in forza delle Leggi Regionali n. 10/2022 n. 32/2022.

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.

Gruppo di misura**:** apparecchiature installate sull'allacciamento idrico del singolo utente comprensivo di valvola di intercettazione, misuratore, rubinetto di arresto unidirezionale, sistemi di telelettura e/o di telegestione e sigilli.

Gruppo di presa in carico**:** insieme delle opere e delle apparecchiature idrauliche necessarie alla derivazione dalla condotta idrica di distribuzione per l'alimentazione degli allacciamenti idrici.

Interruzione del servizio di acquedotto: è la temporanea mancata fornitura del servizio per un utente finale. Le interruzioni del servizio possono essere programmate o non programmate secondo quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione nel RQTI.

Impianto idrico interno: impianto posto tra il punto di consegna del servizio idrico e l'utenza, la cui manutenzione è a completo carico dell'Utente finale, con l'unica esclusione del gruppo di misura, ancorché eventualmente installato in aree private.

Impianto fognario interno**:** impianto posto tra il punto di consegna del servizio fognario e l'utenza, la cui manutenzione è a completo carico dell'Utente finale, con l'unica esclusione del gruppo di misura, ove presente se installato dal soggetto Gestore.

Indennizzo automatico: è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard specifici di qualità.

***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 (50 litri/abitante/giorno).

Livello di pressione: misura della forza unitaria esercitata dall'acqua all'interno della conduttura, espressa in atmosfere.

***Livello di qualità* o *standard di qualità*:** è il livello del servizio garantito dal Gestore sulla base di quanto stabilito da ARERA, o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore.

***Livello generale di qualità* o *standard generale di qualità*:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.

***Livello specifico di qualità* o *standard specifico di qualità*:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

***Metro cubo*:** unità di misura utilizzata per la quantificazione della risorsa idrica fornita o scaricata. È equivalente a 1.000 litri.

Misuratore o Contatore: il dispositivo, posto di norma al punto di consegna dell'Utente finale, atto intercettazione e misura dei volumi consegnati ovvero di quelli scaricati in pubblica fognatura.

Misura di utenza: insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni pro tempore vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione.

Misuratore accessibile: misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.

Misuratore non accessibile: misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.

Misuratore parzialmente accessibile: misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.

Misuratore non funzionante: misuratore per il quale il totalizzatore numerico risulti illeggibile.

Misure: sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura).

***Morosità dell'Utente finale* o *Morosità*:** inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura.

***Programma degli interventi* o *PdI*:** è il documento di cui all'art. 149, comma 3, del d.lgs. 152/2006, che individua le opere di manutenzione straordinaria e le nuove opere da realizzare, compresi gli interventi di adeguamento di infrastrutture già esistenti, necessarie al raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché al soddisfacimento della complessiva domanda dell'utenza. Il PdI, commisurato all'intera gestione, specifica gli obiettivi da realizzare, indicando le infrastrutture a tal fine programmate e i tempi di realizzazione.

Perdita occulta: sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

Portata: misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

***Prestazione di lavori semplici*:** prestazione di lavoro richiesta dall'Utente finale, da eseguire in area servita da rete di acquedotto e/o di fognatura e che non coinvolga queste ultime, che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori stradali per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi.

Prestazione di lavori complessi: prestazione di lavoro non riconducibile alla prestazione di lavoro semplice, da eseguire su richiesta dell'utente finale ad esclusione degli estendimenti e potenziamenti delle reti del SII.

Pubblica fognatura: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane. Sono escluse le condotte di allacciamento nelle aree interne poste in proprietà privata, incluse le aree interne ai singoli fabbricati di proprietà pubblica o privata ovvero nella disponibilità di soggetti pubblici o privati.

Punto di consegna del servizio idrico: punto dell'allacciamento idrico posto al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o di enti pubblici e coincidente, di norma, con il punto di installazione del misuratore o di un gruppo di misura.

Punto di consegna del servizio fognario: punto dell'allacciamento fognario posto al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o di enti pubblici e coincidente, di norma, con il pozzetto di ispezione.

***Quantitativo essenziale di acqua*:** è il quantitativo minimo vitale in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), fissato dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 "*Tariffa sociale del servizio idrico integrato*", necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

***Reclamo scritto*:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, con la quale l'Utente finale esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del SII, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

***Reclamo per la fatturazione di importi anomali*:** è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

***Regolamento di utenza del Servizio Idrico Integrato* o *Regolamento del Servizio Idrico Integrato* o**

***Regolamento del Servizio Idrico Integrato o Regolamento del SII*:** è il documento che disciplina le modalità di erogazione del Servizio Idrico Integrato ed i rapporti tra il Gestore del SII e l'Utente finale, in conformità alla normativa pro tempore vigente. Il Regolamento del SII è parte integrante e sostanziale di ogni Contratto di fornitura, ancorché non riportato e trascritto nel medesimo contratto di fornitura, per cui le disposizioni del Regolamento del SII si considerano riportate ed automaticamente inserite nel Contratto di fornitura, anche ai sensi e per gli effetti degli articoli 1339 e 1374 del codice civile.

***REMSI*:** Testo integrato per la regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019 e successive modifiche e integrazioni.

***Richiesta scritta di informazioni*:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito**.**

***Richiesta scritta di rettifica di fatturazione*:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

***Rete*:** è il sistema di distribuzione, esclusi i misuratori, che alimenta più forniture.

Riattivazione: 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;

***Richiesta di attivazione della fornitura*:** richiesta con cui si inizia la procedura per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura.

Ricostruzione del dato di misura: attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante.

RQSII: Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

***RQTI*:** Testo integrato per la regolazione della qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A della deliberazione ARERA 917/2017/R/idr e 27 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

***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;

***Scarico*:** qualsiasi immissione di acque reflue in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione.

***Servizio Conciliazione*:** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del TICO per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Utenza o Utenti finali e operatori o Gestori nei settori regolati dall'Autorità.

***Servizio Idrico Integrato* o *S.I.I.* o *SII*:** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

Sigillo: matrice che si appone sulle apparecchiature al fine di impedirne ed evidenziarne eventuali manomissioni.

Sopralluogo: intervento presso l'utenza da parte di personale del Gestore ai fini dell'esecuzione delle attività previste dalla gestione del rapporto contrattuale.

Sportello digitale: si tratta di una modalità di contatto diretto tramite il quale, grazie ad un appuntamento personalizzato, l'utente può interagire da remoto con il Gestore per richieste di informazioni e prestazioni.

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi. ***Stima del dato di misura*:** attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici**.**

Struttura dei corrispettivi* o *Articolazione tariffaria: ripartizione dei consumi secondo fasce di utenza e fasce di consumo.

***Subentro*:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi del titolare, di un punto di consegna disattivo.

***Tariffa agevolata*:** corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per la tipologia d'uso "*Domestico residente*".

Telelettura: è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Si distingue tra:

- telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart);
- telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);

***TIBSI*:** testo integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura d'acqua agli utenti domestici economicamente disagiati, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017.

***TICO*:** testo integrato di conciliazione in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Utenza o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità di Regolazione, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM del 5 maggio 2016.

***TICSI*:** è il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti, approvato con la deliberazione dell'ARERA 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017 e ss. mm. e ii.

***TIMSII*:** testo integrato per la regolazione del servizio di misura relativamente al Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016 e ss.mm. e ii.

TUIC: Testo integrato unbundling contabile (TIUC) che tiene conto anche delle disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico, ai sensi della deliberazione ARERA 137/2016/R/com del 24 marzo 2016.

Tipologia d'uso o ***Uso*** o ***Tipologia di fornitura*** o ***Tipologia di utenza*:** sono gli usi ricompresi nel Servizio Idrico Integrato, ovvero la categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che si intende effettuare della risorsa idrica. Le tipologie d'uso previste dall'Autorità di Regolazione competente, a partire dal 01/01/2018 e valide su tutto il territorio nazionale, sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI), come individuate nell'articolazione tariffaria di SORICAL S.p.A..

Unità immobiliare: singola unità immobiliare adibita ad abitazione o a luogo in cui si svolge attività economica, all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi.

Utenza condominiale: 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* o *Utente*:** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

***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, come definito all'Articolo 2 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 311/2019/R/idr (REMSI).

***Validazione delle misure*:** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore.

***Voltura*:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

Zona servita da pubblica fognatura: zona ove la pubblica rete fognaria sia ubicata ad una distanza massima (calcolata dalla fognatura fino al limite della proprietà privata dell'unità immobiliare attraverso pubbliche vie o servitù tecnicamente attivabili) dalla singola unità abitativa o commerciale, pari a 20 metri.

13. ALLEGATI

La presente Carta del Servizio Idrico si compone di n. 13 punti, compreso quest'ultimo, e n. 4 Schede di Allegati che ne costituiscono parte integrante:

- Allegato 1 - Avvio del rapporto contrattuale, standard, indennizzi
- Allegato 2 - Accessibilità al Servizio, standard, indennizzi
- Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale, standard e indennizzi
- Allegato 4 - Continuità del servizio, standard e indennizzi

Allegato 1 - Avvio del rapporto contrattuale

Carta del servizio Idrico Integrato				
Allegato 1- Avvio del rapporto contrattuale				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**		**Indennizzo[4] o base di calcolo**
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (Prevista dalla Del 655 ARERA)	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente	30 euro

[4] Indennizzo: gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR.

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.	30 euro
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (previsto dalla Del 655 ARERA)		10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente	30 euro

Allegato 2 - Accessibilità al servizio

Carta del servizio Idrico Integrato				
Allegato 2 - Accessibilità al servizio				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**		**Indennizzo[5] o base di calcolo**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni

[5] Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015R/IDR.

Accessibilità al servizio telefonico (AS) [6]	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) [2]	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS) [2]	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.	95% delle singole prestazioni

Allegato 3 – Gestione del Rapporto contrattuale

Carta del servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**		**Indennizzo[1] o base di calcolo**
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro

[6] L'applicazione di tali standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017

Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Periodicità di fatturazione	Specifico	almeno 2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		almeno 3/anno se 101mc < consumi ≤ 1000mc		
		almeno 4/anno se 1001mc < consumi ≤ 3000mc		
		almeno 6/anno se consumi > 3000 mc		
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

Carta del servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**		**Indennizzo [7] o base di calcolo**
Tempo di intervento per la verifica del misuratore[3]	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore richiesta effettuato in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente Tra la data di ricevimento della verifica in loco e la data di invio all'utente finale dell'esito del medesimo	30 euro

[7] Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015R/IDR.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente del relativo esito	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura[5]	Specifico	relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (2/anno)	Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (3/anno)	Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
Preavviso minimo per i tentativi di raccolta della[5] misura	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

Carta del servizio Idrico Integrato			
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale			
Indicatore	**Tipologia Standard**	**STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**	**Indennizzo[1] o base di calcolo**

[2] Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale o lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorrerà dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

[3] A partire dal 01/01/2020 la delibera ARERA n. 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019, ha esteso tale standard anche alle verifiche richieste dall'utente finale in contraddittorio ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.M. 93/17.

[5] Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, tali standard si applicano a partire dal 1 gennaio 2023, come previsto dall'Allegato A alla delibera ARERA 109/2021/R/IDR (MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016, 218/2016/R/IDR)

Allegato 4 - Continuità del servizio

Carta del servizio Idrico Integrato				
Allegato 4 - Continuità del servizio				
Indicatore	**Tipologia Standard**	**STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)**		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	180 minuti	Tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	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	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	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	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	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.	30 euro