



CARTA DEI SERVIZI



Novembre 2024

PRESENTAZIONE

Acquedotti S.c.p.A. pubblica un rapporto aggiornato sulla qualità del servizio di fornitura dell'acqua potabile a mezzo di reti urbane nell'ambito dei Comuni gestiti.

Cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei Servizi, parte integrante del contratto di fornitura, è lo strumento per comunicare il miglioramento dell'Azienda. E' un mezzo di partecipazione dei cittadini che garantisce l'accesso alle informazioni e il giudizio sulla gestione dei servizi. **Come?** Indicando all'utente i tempi in cui l'Azienda si impegna a fornire risposte e precisando le modalità per segnalare gli eventuali disservizi.

Lo scopo della presente "Carta dei servizi pubblici di erogazione acqua potabile, fognatura e depurazione, esclusa la raccolta e lo smaltimento delle acque meteoriche" è di stabilire, oltreché di garantire, i diritti degli utenti del servizio di erogazione per uso civile (residenziale o terziario) distribuito a mezzo di reti urbane.

Conosciamo i vostri diritti...

- Ricevere acqua di buona qualità per ventiquattro ore al giorno in tutti i giorni dell'anno e ad una pressione adeguata. Accedere facilmente alle informazioni sulle tariffe, sul contratto e sul servizio.
- Svolgere le pratiche in tempi rapidi.
- Essere ascoltati con cortesia ed essere informati con chiarezza.
- Poter reclamare e ricevere adeguata risposta in tempi contenuti.

Acquedotti S.c.p.A. fa del Customer Care uno dei suoi maggiori punti di forza; in quest'ottica si impegna a fornire i suoi servizi tenendo in particolare conto l'aspetto della cortesia nei confronti dell'Utente, sia agli sportelli che negli interventi a domicilio, e formando ad hoc il proprio personale.

...senza dimenticarci dei doveri!

L'acqua è una risorsa preziosa e non va sprecata.

Il contratto è un patto reciproco: è necessario essere puntuali nei pagamenti.

La scadenza corrente è indicata in bolletta e il pagamento va effettuato anche quando non la si riceve.

- Il contratto definisce l'uso dell'acqua: è necessario rispettare quanto pattuito.
- La rete è un bene comune: è importante segnalare subito le perdite e le anomalie.
- L'Utente dovrà preservare da incuria e/o manomissione le tubazioni, il contatore e gli altri apparecchi costituenti l'impianto esterno eventualmente ubicati in proprietà privata, assumendo a proprio carico anche gli oneri per gli eventuali danni causati alle tubazioni.

La Carta del Servizio Idrico, di seguito "Carta", costituisce parte integrante del contratto di utenza 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 del Servizio Idrico.

La presente Carta, che integra quella precedentemente approvata con delibera ATO 2 n°32 del 07/08/2018 e successiva rettifica, è adottata dalla Società in conformità alle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato", conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007, nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La Carta recepisce, inoltre, le direttive contenute in tutte delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle seguenti: RQSII – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., REMSI –



acquedotti scpa

Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., TIMSII – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i., RQTI - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr, TIBSI – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i., TICSII – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/R/idr, TICO – Testo Integrato Conciliazione - Delibera ARERA 209/2016/E/com s.m.i..

Validità della carta e come ottenerla

Il presente documento, sarà soggetto a revisioni periodiche. Eventuali revisioni e/o modifiche del documento saranno comunicate all'utenza attraverso il sito web e/o con comunicazione in bolletta. Acquedotti S.c.p.A. rende disponibile all'Utente la Carta del Servizio sul sito internet www.acquedottiscpa.it ed è sempre a disposizione dell'utente, in ogni momento, presso gli uffici aziendali.

Con la sottoscrizione del contratto di fornitura, l'utente dichiara di conoscere i contenuti della Carta del Servizio.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed imparzialità

Per Acquedotti S.c.p.A. gli Utenti sono tutti uguali e hanno diritto allo stesso livello di servizio e pertanto la società si impegna ad agire nei confronti degli stessi in modo equo, non discriminatorio, obiettivo ed imparziale. Assicurando così la parità di trattamento degli Utenti in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.

Continuità

Acquedotti S.c.p.A. assicura un servizio continuo e regolare senza interruzioni. Nel caso di interruzioni e disservizio imputabili a causa di forza maggiore e/o manutenzioni agli impianti, si impegna a ridurre al minimo le condizioni di disagio.

Comportamento del personale

Tutto il personale Acquedotti S.c.p.A. è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. In particolare Acquedotti S.c.p.A. si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti degli Utenti fornendo le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare il proprio nominativo, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Efficienza ed efficacia

Acquedotti S.c.p.A. è costantemente impegnata nel miglioramento dei processi per incrementare l'efficienza e l'efficacia del servizio, attraverso l'adozione delle soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più adatte allo scopo.

Condizioni principali della fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nel "Regolamento di Fornitura".

Chiarezza e comprensibilità

Il gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile in tutti i rapporti con gli utenti.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere ogni informazione che lo riguarda.

Il gestore garantisce la partecipazione dell'Utente alle diverse fasi del servizio affinché:

- L'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;

- Gli utenti e il Gestore possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente:

- ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del gestore che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dal regolamento di accesso agli atti approvato dal cda della società in data 19.12.2013 e pubblicato sul sito internet aziendale

Sostenibilità

Acquedotti S.c.p.A. si impegna a non arrecare danno all'ambiente, a ottimizzare il processo di trasporto e distribuzione dell'acqua per evitare sprechi, anche attraverso campagne di ricerca perdite, a sensibilizzare i propri utenti ad un uso razionale della risorsa e a orientare il proprio personale al conseguimento degli obiettivi definiti in ambito ambientale.

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

Gli standard del servizio

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

Lo standard può essere specifico o generale, in particolare:

- 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 all'utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente);
- 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).

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.

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 (monitoraggio interno) 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.

Calcolo dei tempi degli standard

I tempi di prestazione indicati nella Carta dei Servizi, laddove non espressamente 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 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo; inoltre il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

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 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 imputabile a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, Acquedotti S.c.p.A. comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

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 Acquedotti S.c.p.A. della richiesta corredata della documentazione necessaria 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 gli uffici della società presenti sul territorio, call center, posta, posta elettronica.

La modulistica per la richiesta è reperibile sul sito della società o presso gli uffici operativi.

Acquedotti S.c.p.A. provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, cioè un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che l'Utente dovrà pagare per ottenere il servizio.

Acquedotti S.c.p.A. garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi.

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

Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico 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'allaccio fognario 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 il rilascio del nulla osta allo scarico da parte dell'Ente competente.

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 i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di intervenire al disotto della sede stradale 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.

Acquedotti S.c.p.A. 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: entro 15 gg. lavorativi
- Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta esecuzione lavori semplici: entro 20 gg. lavorativi
- Tempo esecuzione allaccio idrico o fognario complesso: entro 30 gg. lavorativi

Qualora per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni di Acquedotti S.c.p.A. e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo sia richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte dell'Utente, Acquedotti S.c.p.A. comunica all'Utente stesso l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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:

- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;
- 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;
- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- 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 intervenire per eventuali lavori per la posa del nuovo misuratore.

Acquedotti S.c.p.A. 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: entro 5 gg. lavorativi
- Tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura con modifiche alla portata del misuratore e voltura: entro 10 gg. lavorativi.

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 Acquedotti S.c.p.A.. Il gestore esegue la disattivazione (disdetta) della fornitura in 7 gg. lavorativi.

Tempi di comunicazione relativi ai servizi di fognatura e/o depurazione (art.156 D.LGS. 152/06)

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte di Acquedotti S.c.p.A. e la data di invio, da parte di quest'ultima, al gestore del servizio di depurazione della medesima richiesta; tempo: entro 5 gg. lavorativi.

Il tempo per l'inoltro, da parte di Acquedotti S.c.p.A., all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Acquedotti S.c.p.A., della comunicazione del gestore del servizio di depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte di Acquedotti S.c.p.A.; tempo: entro 5 gg. lavorativi.

ACCESSO AL SERVIZIO

Gli sportelli degli uffici Acquedotti S.c.p.A. sono a disposizione dell'utenza dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 ed il Sabato, dalle ore 09:00 alle ore 13:00, un solo sportello per comprensorio provinciale.

Eventuali variazioni e/o integrazioni degli orari di apertura al pubblico saranno comunicate all'utenza con informative in bolletta/su sito internet.



acquedotti scpa

Acquedotti S.c.p.A. garantisce un accesso agli sportelli idoneo alle persone con disabilità motoria e prevede facilitazioni, riguardo ai relativi tempi di attesa, per gli utenti diversamente abili.

Call center commerciale

Telefonando da rete fissa durante l'orario di apertura degli sportelli al numero verde 800 689881 (chiamata gratuita da rete fissa), si accede al call center commerciale Acquedotti S.c.p.A., dove è possibile per gli utenti avere informazioni relative alla propria posizione contrattuale.

Call center tecnico (emergenze e pronto intervento)

Telefonando al numero 800119935 (chiamata gratuita sia da rete fissa che mobile) si accede al call center tecnico per le segnalazioni di emergenza, di perdite e richieste di pronto intervento.

Gli operatori sono a disposizione dell'utenza 24/24h per 365 gg/anno.

Sito web

All'indirizzo www.acquedottiscpa.it si accede al sito internet di Acquedotti S.c.p.A..

Indirizzo posta, fax e PEC

- possibile inviare comunicazioni ad Acquedotti S.c.p.A. all'indirizzo di Via Bimillenario Virgiliano, 14 81030 Orta di Atella (CE) o al numero di fax 0818917397 o all'indirizzo di posta elettronica certificata acquedotti@pec.team-service.it

Modalità di pagamento

Gli utenti possono pagare le bollette:

- dall'area riservata "*Sportello Web*" del sito aziendale, utilizzando la carta di credito;
- con la domiciliazione su conto corrente bancario in area SEPA;
- con l'avviso di pagamento allegato alla bolletta (lista dei canali di pagamento su www.pagopa.gov.it);
- online con l'app IO oppure tramite il Sito web/app della propria banca oppure degli altri canali abilitati a pagoPA;
- sul territorio in banca, al bancomat, in ricevitoria, in tutti i punti postali, al supermercato e in tutti i punti fisici abilitati a pagoPA.

Utilizzando uno di questi canali non occorrerà inviare alcuna ricevuta, in quanto il pagamento sarà registrato automaticamente.

Tempo di attesa sportello

Acquedotti S.c.p.A. si impegna a garantire un tempo medio di attesa agli sportelli di 20 minuti e un tempo massimo di attesa di 60 minuti.

Sono previste facilitazioni, riguardo ai tempi di attesa, per gli Utenti diversamente abili.

Rapporti con l'utenza e rispetto appuntamenti concordati

Acquedotti S.c.p.A. si impegna a garantire la riconoscibilità del personale che entra in contatto con l'utenza. 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.

Inoltre si precisa che 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.

Il gestore si impegna a rispettare i seguenti tempi:

- Fascia di puntualità per appuntamenti: 3 ore
- Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg. lavorativi
- Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore

Acquedotti S.c.p.A. assicura che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni e delle normative vigenti.

Tempo di preventivazione per lavori

L'utente può richiedere a Acquedotti S.c.p.A. modifiche alla configurazione dell'impianto di fornitura idrica. Il tempo di preventivazione per tali lavori è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acquedotti S.c.p.A. 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.

Acquedotti S.c.p.A. 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.

Acquedotti S.c.p.A. garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi.

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.) per i quali non sia necessario intervenire al di sotto della superficie stradale o la realizzazione di lavori per i quali non 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.

Acquedotti S.c.p.A. esegue i lavori nei seguenti tempi:

- Tempo esecuzione di lavori semplici: entro 10 gg. lavorativi
- Tempo esecuzione di lavori complessi: entro 30 gg. lavorativi

Nel caso 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 Acquedotti S.c.p.A. 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.

Acquedotti S.c.p.A. comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Gestione delle richieste scritte degli Utenti

Acquedotti S.c.p.A. 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.

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 Acquedotti S.c.p.A. 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 Acquedotti S.c.p.A. è pari a 30 gg. lavorativi.

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 Acquedotti S.c.p.A. della richiesta dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da Acquedotti S.c.p.A. è pari a 30 gg. lavorativi.

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 Acquedotti S.c.p.A. è pari a 30 gg. lavorativi.

LA GESTIONE DEL CONTRATTO

Misura dei consumi e fatturazione ordinaria

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII, Delibera 218/2016/R/idr).

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate da Acquedotti S.c.p.A..

I consumi reali, così rilevati, verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità.

Acquedotti S.c.p.A. calcola i consumi stimati in base al consumo storico dell'Utente, in mancanza, in base alla media della tipologia utenza.

Secondo quanto definito dalla regolazione ARERA in materia, gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico-sociale, usufruiscono, in base all'ISEE ed al nucleo familiare, dell'erogazione di un bonus sociale idrico. Per attivare il procedimento per il riconoscimento automatico del bonus sociale è necessario e sufficiente presentare ogni anno, attraverso il Portale INPS, la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere la relativa attestazione ISEE entro la soglia di accesso al bonus. Acquedotti S.c.p.A., sulla base delle informazioni relative ai requisiti sopra riportati provenienti da INPS attraverso il Sistema Informativo Integrato, eroga agli aventi diritto in automatico il bonus sociale idrico o in bolletta (per gli utenti diretti con contratto di fornitura attivo) o con bonifico/assegno circolare (per gli utenti indiretti, cioè con contratto condominiale). Per ulteriori dettagli si faccia riferimento al sito internet della Società.

Periodicità di fatturazione

Acquedotti S.c.p.A. emette di norma fatturazioni bimestrali, in ogni caso nel rispetto della regolazione della Qualità Contrattuale.



Nella bolletta sono indicate le voci di fatturazione con i relativi importi e le tariffe vigenti, determinate secondo i provvedimenti emessi dall'ARERA.

Termine per l'emissione 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 Acquedotti S.c.p.A. che garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 45 gg. solari.

Termine per il pagamento della bolletta

La bolletta Acquedotti S.c.p.A. riporta il termine massimo previsto per il pagamento, non inferiore a venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Rateizzazione dei pagamenti

Acquedotti S.c.p.A. 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.

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, per non incorrere nella mora.

Rettifiche di fatturazione

Acquedotti S.c.p.A. 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, Acquedotti S.c.p.A. 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 Acquedotti S.c.p.A. 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.

Il tempo di rettifica di fatturazione garantito da Acquedotti S.c.p.A. è pari a 60 gg. lavorativi.

Morosità

A carico dell'utente, che non avesse provveduto al pagamento alla data di scadenza indicata in bolletta, saranno applicati interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%, come da regolamento idrico, disponibile presso gli uffici e sul sito internet della società Acquedotti S.c.p.A..

In caso di morosità, da parte degli utenti disalimentabili, così come stabiliti dalle disposizioni ARERA, Acquedotti S.c.p.A. attua le seguenti procedure:

- Sollecito bonario di pagamento;
- Costituzione in mora;
- Limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura idrica.

In caso di morosità, da parte degli utenti non disalimentabili, così come stabiliti dalle disposizioni ARERA, Acquedotti Scpa invece attua le seguenti procedure:

- Costituzione in mora;
- Limitazione della fornitura idrica.

Acquedotti S.c.p.A. inoltre garantisce all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora.

La volontà dell'utente di avvalersi di piani di rateizzazione o della possibilità di rateizzare i pagamenti deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad Acquedotti S.c.p.A. tramite casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail (info@acquedottiscpa.it), fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Il ripristino della fornitura, a seguito del ricevimento da parte di Acquedotti S.c.p.A. dell'attestazione di regolarizzazione della posizione debitoria, avviene entro 2 giorni feriali.

In caso di erronea sospensione della fornitura per morosità, Acquedotti S.c.p.A. si impegna a ripristinare l'erogazione entro 6 ore.

Acquedotti S.c.p.A. si riserva inoltre la possibilità di attivare ogni legittima iniziativa per il recupero del credito, addebitando all'utente le relative spese.

Manomissioni o frodi

Nel caso in cui il Gestore:

- accerti la manomissione dei sigilli apposti a garanzia della corretta registrazione dei volumi idrici o fognari oppure l'effrazione dei dispositivi, la rimozione e/o manomissione del contatore o qualsiasi altro accorgimento atto a consentire un prelievo fraudolento della risorsa idrica ovvero uno scarico in pubblica fognatura non correttamente misurato;
- oppure accerti la manomissione delle condutture o un qualunque altro accorgimento finalizzato a realizzare un collegamento diretto alla rete idrica per ottenere un potenziale prelievo non autorizzato della risorsa idrica, provvede immediatamente a rimuovere l'allacciamento non autorizzato;
- oppure accerti la manomissione delle condutture o un qualunque altro accorgimento, finalizzato a produrre un collegamento diretto alla rete fognaria e finalizzato ad un potenziale scarico non autorizzato, provvede immediatamente a rimuovere l'allacciamento non autorizzato;

adotta le seguenti azioni:

- per gli Utenti Domestici residenti e non residenti, addebita: i costi contrattuali in bolletta rata unica; una penale pari a € 300 + IVA da versare all'atto della regolarizzazione contrattuale; i corrispettivi del servizio idrico integrato applicati, secondo la struttura dei corrispettivi vigente, al volume d'acqua pari a 150 litri per il numero dei componenti il nucleo familiare per ogni giorno di abuso, per un massimo di anni 5, da pagare in bolletta, al massimo in 6 rate mensili;
- per gli Altri Usi, in particolare per utenti con uso solo igienico (ad es.: negozi, fontanine, circoli ricreativi, studi professionali, salumerie, macellerie, fruttivendoli, meccanici, ...), addebita: i costi contrattuali in bolletta rata unica; una penale pari a € 500 + IVA per ogni anno o frazione di anno di abuso, fino ad un massimo di anni 5, da versare all'atto della regolarizzazione contrattuale;
- per gli Altri Usi, in particolare per utenti con utilizzo dell'acqua per attività commerciale (ad es.: parrucchieri, bar, lavanderie, gelaterie, pescherie, supermercati, panifici, ...), addebita: i costi contrattuali in bolletta rata unica; una penale pari a € 1.000 + IVA per ogni anno o frazione di anno di abuso, fino ad un massimo di anni 5, da versare all'atto della regolarizzazione contrattuale;
- per gli Altri Usi, in particolare per grandi utenti e utenze con utilizzo di acqua per terzi (ad es.: alberghi, ristoranti, pizzerie, caseifici, industrie, scuole, ...), addebita: i costi contrattuali in bolletta rata unica; una penale pari a € 1.500 + IVA per ogni anno o frazione di anno di abuso, fino ad un massimo di anni 5, da versare all'atto della regolarizzazione contrattuale.

Tutela in materia di perdite occulte

Sono considerate perdite occulte, le perdite di acqua, a valle del misuratore, dovute a rotture d'impianti idrici privati, siano essi interrati o incassati, comunque non rilevabili dall'esterno in modo diretto o evidente e non riscontrabili con la normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

Pertanto, non sono classificate come perdite occulte, a titolo esemplificativo, le perdite ed i consumi derivanti da un non perfetto funzionamento delle rubinetterie, degli impianti e degli accessori di utilizzazione e degli scarichi privati (ad es.: frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, addolcitori, scarichi wc, galleggianti ecc.).

Tutte le perdite, poste a valle del contatore della Società, devono essere individuate a cura e spese dell'utente ed eliminate quanto prima con la riparazione del guasto, sia per contenere gli addebiti in fattura che per garantire la tutela della risorsa idrica.

L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto con la deliberazione n. 609/2021/R/idr le tutele minime in materia di perdite occulte, modificando la disciplina della misura del servizio idrico integrato (TIMSII) di cui alla deliberazione n. 218/2016/R/idr.

Si riporta di seguito la procedura adottata nel caso di perdite occulte, conformemente alla disciplina vigente.

L'Utente, nei casi di perdite occulte, così come definito dall'ARERA, può richiedere una rettifica delle fatture emesse in presenza di un consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, rappresentato dal consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti alla 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.

In caso di perdite occulte, l'utente deve procedere con tempestività alla riparazione a propria cura e spese e inviare al Gestore, entro trenta giorni, la richiesta di rettifica/depenalizzazione presentando - attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore - il modulo "Richiesta depenalizzazione tariffaria", accompagnato da:

- fotografia della rottura ambientata in cui si riconosca la proprietà dell'utente;
- fotografia del dettaglio della rottura/riparazione
- fotografia del contatore prima e dopo la riparazione, dalla quale si evinca anche la matricola del contatore
- fattura degli oneri sostenuti per la riparazione (in caso di riparazione da parte di un idraulico)
- fotocopia di un documento di riconoscimento

La consegna del modulo e dei suoi allegati obbligatori può avvenire nelle seguenti forme:

- presso gli uffici/sportelli aperti al pubblico nel territorio di competenza;
- tramite raccomandata A.R. all'indirizzo: Via Bimillenario Virgiliano, 14 81030 Orta di Atella (CE)
- tramite PEC all'indirizzo: acquedotti@pec.team-service.it (per utilizzare questa modalità il mittente deve disporre di una casella PEC).

Non saranno prese in considerazione le richieste di rimborso comunicate oltre il termine di trenta giorni dalla esecuzione, da parte dell'utente, della riparazione del proprio impianto.

La richiesta di depenalizzazione tariffaria può essere inoltrata:

- 1) in presenza di un consumo pari almeno al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, come definito dall'ARERA all'art. 19, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione n. 218/2016/R/idr;
- 2) se non si ha già beneficiato della depenalizzazione sulla stessa utenza negli ultimi 3 anni a partire dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

La depenalizzazione tariffaria, che è applicata anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto, consiste in:

- esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e di depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, nel caso di accertata perdita idrica nell'ambiente;



acquedotti scpa

- applicazione di una tariffa di acquedotto non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

In ogni caso è prevista l'applicazione delle modalità di rateizzazione definite dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr.

Di seguito il Link per scaricare il Modulo per la Depenalizzazione Tariffaria in caso di Perdite Occulte:
<https://www.acquedottiscpa.com/wp-content/uploads/2023/12/Acquedotti-Scpa-Modulo-Richiesta-depenalizzazione.pdf>

Punto di consegna e contatore

Il punto di consegna è il luogo dove la fornitura idrica viene trasferita dalla rete pubblica, gestita dalla società, insistente su proprietà pubblica asservita a quella dell'utente, insistente su proprietà privata, non necessariamente coincidente con il punto dove è installato il contatore.

Il contatore è di norma collocato in apposito alloggiamento ed è ubicato nel luogo e nella posizione ritenuti più idonei al gestore e comunque di facile accesso per il suo personale; esso può anche trovarsi collocato all'interno della proprietà privata, fermo restando il punto di consegna di cui al precedente comma.

Il gestore si riserva la piena discrezionalità nella scelta di collocazione del contatore, compatibilmente con le proprie esigenze tecniche.

L'esecuzione e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, delle condotte e degli impianti posti dopo il punto di consegna, nonché degli eventuali impianti di accumulo e sollevamento e più genericamente di ogni altro apparecchio di utilizzazione posto all'interno degli stabili dopo il punto di consegna, saranno eseguiti a cura, spese e sotto la responsabilità dell'utente il quale potrà avvalersi per la loro realizzazione di persone o ditta di fiducia.

La società Acquedotti S.c.p.A. può intervenire, su richiesta dell'utente finale, per interrompere il flusso idrico, qualora ciò sia necessario alla manutenzione.

La società Acquedotti S.c.p.A. resta responsabile della qualità dell'acqua erogata fino al punto di consegna della fornitura, a monte dei serbatoi e dei sistemi di accumulo privati.

Sostituzione contatore

Per i contatori fermi, guasti, illeggibili Acquedotti S.c.p.A. effettua la sostituzione a proprie spese. Acquedotti S.c.p.A. 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.

Verifica contatore

Nel caso in cui l'Utente richieda il controllo del funzionamento del contatore, Acquedotti S.c.p.A. esegue la verifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Per diametri di ½ “ e ¾ “ Acquedotti S.c.p.A. effettua la verifica attraverso contatore campione per diametri superiori e per eventuale richiesta specifica da parte dell'utenza la verifica del contatore avverrà in laboratorio esterno qualificato.

Acquedotti S.c.p.A. 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).

All'Utente o a un suo delegato viene data la possibilità di presenziare alla prova.

Acquedotti S.c.p.A. comunica i risultati della verifica all'Utente, qualunque sia l'esito, entro 30 gg. lavorativi.

Qualora 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.



Nel caso si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, le relative spese e quelle della verifica sono a carico di Acquedotti S.c.p.A. In tali casi Acquedotti S.c.p.A. 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.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore è il Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento sul misuratore da parte di Acquedotti S.c.p.A.: entro 10 gg. lavorativi

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco è il Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio allo stesso del relativo esito: entro 10 gg. lavorativi.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio è il Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio allo stesso del relativo esito: entro 30 gg. lavorativi.

Valore di pressione

Acquedotti S.c.p.A. garantisce, in normali condizioni di esercizio, un valore di pressione minimo di 5 metri di colonna d'acqua (0,5 atmosfere). Qualora le caratteristiche tecniche del sistema distributivo e/o la conformazione urbanistica non consentano il rispetto del valore di pressione minimo sopra richiamato, l'utente dovrà munirsi di impianto di accumulo e sollevamento dell'acqua fino al raggiungimento della pressione a lui occorrente.

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 Acquedotti S.c.p.A.

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.

Acquedotti S.c.p.A. garantisce un tempo di intervento per la verifica del livello di pressione pari a 10 gg. lavorativi.

Acquedotti S.c.p.A. garantisce un tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione pari a 10 gg. Lavorativi.

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

Disdetta del contratto

Per disdire il contratto è necessario far pervenire alla Acquedotti S.c.p.A., consegnando direttamente presso gli sportelli della società o inviando a mezzo posta, fax, PEC, una richiesta sottoscritta dall'intestatario del contratto, completa di:

- fotocopia di una bolletta o indicazione del codice servizio;
- fotocopia di un documento di riconoscimento dell'intestatario;
- lettura del contatore;
- indirizzo al quale si desidera ricevere l'ultima bolletta.

La richiesta di disdetta può essere inoltrata anche da persona diversa dal contraente, purché possieda i requisiti necessari:



per le persone fisiche:

- erede o chiunque abbia interesse, previa esibizione del certificato di morte del contraente;

per le persone giuridiche:

- il legale rappresentante pro tempore,
- il liquidatore,
- il curatore in caso di procedura concorsuale.

Acquedotti S.c.p.A. effettua la cessazione amministrativa entro la prima scadenza di fatturazione utile, fatturando eventuali consumi di conguaglio, previo appuntamento in loco per la rimozione del contatore.

LA CONTINUITÀ DELL'EROGAZIONE

Continuità ed emergenza

Acquedotti S.c.p.A. si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Acquedotti S.c.p.A. si impegna in ogni caso a ridurre al minimo i disagi e i tempi di disservizio.

Pronto intervento/emergenze

Le richieste di pronto intervento/emergenze possono essere fatte al call center tecnico, attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, al numero di telefono 800119935.

L'intervento delle squadre operative Acquedotti S.c.p.A. avviene entro 3 ore dalla segnalazione. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Acquedotti S.c.p.A. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, Acquedotti S.c.p.A. fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

In caso di situazioni di pericolo, viene sospesa la fornitura dell'acqua a garanzia della pubblica incolumità.

L'intervento di ripristino del servizio, sugli impianti Acquedotti S.c.p.A., avviene entro 20 ore dalla sospensione della fornitura salve necessità di modifiche di impianto e/o di intervento da parte di terzi.

Tempo di preavviso per interventi programmati

Per lavori di manutenzione programmata, Acquedotti S.c.p.A. informa l'utenza con almeno 2 giorni di anticipo attraverso il proprio sito internet e tramite avvisi affissi nelle zone interessate.

Per interventi di particolare rilevanza, inoltre, Acquedotti S.c.p.A. informa l'utenza utilizzando anche avvisi audio per tutto il territorio comunale.

Acquedotti S.c.p.A. si impegna a limitare la durata delle sospensioni programmate entro le 24 ore (a meno di condizioni tecniche particolari) e comunque precisa di volta in volta l'ora di inizio e l'ora di fine dei lavori.

Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore

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

Crisi idrica

Nei casi di crisi idrica (dovuta a scarsità di risorsa o ad eventi di guasto con carattere di eccezionalità) Acquedotti S.c.p.A. informa l'utenza circa i provvedimenti che attiva per limitare il disagio.

Alcuni provvedimenti possono consistere nella limitazione della pressione dell'acqua e nella predisposizione di un sistema di turnazione della fornitura alle utenze.



acquedotti scpa

INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Call center

Consente di ricevere informazioni, inoltrare segnalazioni di irregolarità e richiedere interventi tecnici per guasti.

Sito web

Fornisce tutte le informazioni relative al servizio erogato da Acquedotti S.c.p.A.

Rende disponibile *on line* i riferimenti per contattare Acquedotti S.c.p.A., gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, il regolamento di fornitura, la Carta dei Servizi, la modulistica necessaria alla stipula del contratto, la modulistica per la richiesta a Acquedotti S.c.p.A. di specifiche prestazioni.

Sportelli sede

Consentono di effettuare qualsiasi operazione relativa alla propria posizione contrattuale, ricevere informazioni e inoltrare segnalazioni.

Bolletta

Riporta le caratteristiche del contratto stipulato con l'Utente e la sintesi dei consumi e dei costi, sviluppati nel dettaglio. Indica tutti i numeri utili all'Utente e le modalità di accesso al servizio. Informa l'Utente sulla regolarità dei suoi pagamenti.

Comunica, tramite un foglio informativo allegato, informazioni di particolare rilievo ed utili per l'utenza.

Regolamento di fornitura idrico

Disciplina il rapporto tra Acquedotti S.c.p.A. e l'utenza, definendo le regole del servizio di fornitura idrica e, con la Carta dei Servizi, è parte integrante del Contratto di Somministrazione. È disponibile presso gli uffici della società e sul sito internet.

Qualità dell'acqua

Acquedotti S.c.p.A. controlla la qualità dell'acqua distribuita attraverso analisi chimico-fisiche e microbiologiche, verificandone/assicurandone (fino al punto di consegna) la conformità ai requisiti di legge vigenti.

I controlli sono eseguiti secondo il piano di monitoraggio delle acque destinate a consumo umano redatto da Acquedotti S.c.p.A. e inviato all'ASL competente per la superiore approvazione.

SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI

È possibile inviare suggerimenti ed idee ad Acquedotti S.c.p.A. tramite la casella di posta elettronica info@acquedottiscpa.it

TUTELA DELL'UTENZA

Reclami e gestione delle controversie

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento della qualità del servizio. L'Utente può effettuare un reclamo qualora ritenga che il servizio ricevuto non corrisponda a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla Carta dei Servizi, dal contratto di fornitura, dal regolamento di Fornitura, o ancora per ogni altro aspetto relativo ai rapporti con Acquedotti S.c.p.A.



Il reclamo può essere effettuato:

- presso gli sportelli della società Acquedotti S.c.p.A.,
- a mezzo posta, fax e PEC.

Per inoltrare reclamo, l'utente può utilizzare il modulo reso disponibile da Acquedotti S.c.p.A. su proprio sito internet. In ogni caso, il reclamo deve specificare almeno le seguenti informazioni, necessarie per l'identificazione dell'utente e l'invio – da parte di Acquedotti S.c.p.A. - della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura e codice servizio;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

La predisposizione della risposta è preceduta da un'accurata analisi della problematica e dall'individuazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.

Entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, Acquedotti S.c.p.A. invia una documentata risposta, utilizzando una terminologia di uso comune ed in linea con i contenuti minimi prescritti dalla normativa e dai provvedimenti vigenti.

Qualora non sia soddisfatto della gestione del reclamo, nell'ipotesi in cui lamenti la violazione di un diritto sancito dalla normativa vigente, l'Utente, prima di rivolgersi a un giudice, deve effettuare il tentativo di conciliazione, inoltrando istanza di Conciliazione ai sensi e con le modalità previste dalla Delibera ARERA 209/2016/E/com s.m.i. in combinato disposto con la Delibera ARERA 55/2018/E/idr s.m.i.; l'eventuale accordo sottoscritto tra le parti, ai sensi della suddetta normativa, costituisce titolo esecutivo; in caso di insuccesso, il tentativo di conciliazione si ritiene validamente esperito ai fini dell'accesso alla Giustizia Ordinaria.

INDENNIZZI AUTOMATICI

Acquedotti S.c.p.A. corrisponde agli Utenti, in occasione della prima fatturazione utile, 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.

Acquedotti S.c.p.A. 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;



acquedotti scpa

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

Acquedotti S.c.p.A. accredita all'Utente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. 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 Acquedotti S.c.p.A. di erogare la prestazione oggetto di standard specifico. Acquedotti S.c.p.A. indica espressamente nella bolletta la causale della detrazione, mediante la dicitura "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA" al fine di rendere chiaro e comprensibile agli Utenti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

Tabella di sintesi degli standard generali e specifici