

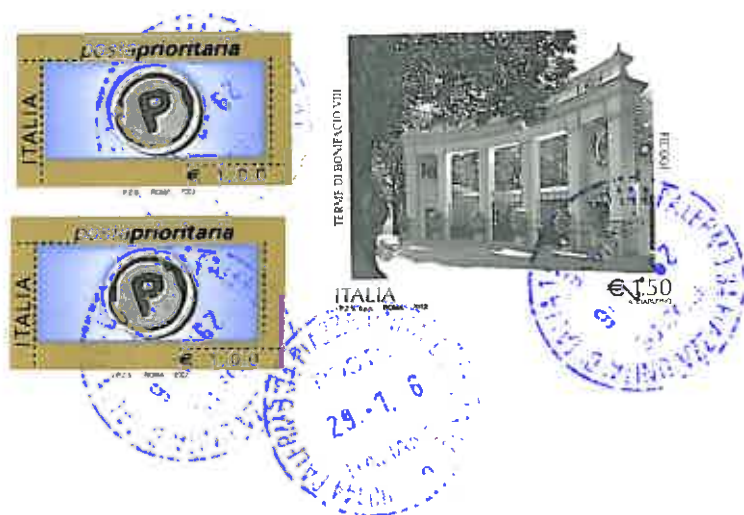
| |
|------------------------------------|
| Copia n°1 |
| <i>"Carta del Servizio Idrico"</i> |

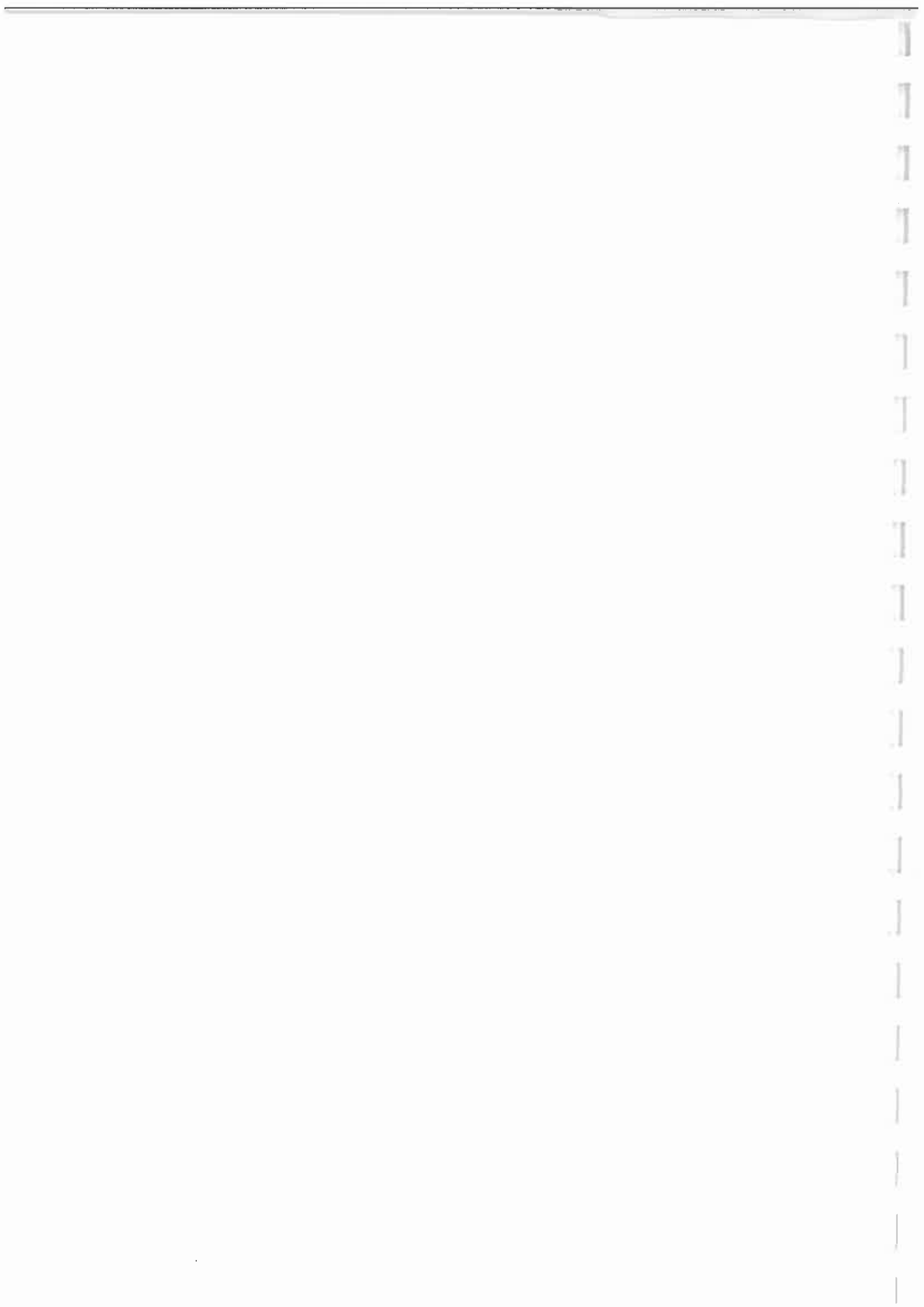
| Rev. | Data | Descrizione modifica | Redatto | Verificato | Approvato |
|------|------------|-------------------------|--------------------------|------------|-----------|
| | 27.01.2016 | | LEG A.F. e SI GERE | DGA DGO | AD |
| | | | | | |
| | | | | | |

PALERMO, 29.1.2016

SI RICHIEDE L'APPOSIZIONE DEL TIMBRO POSTALE PER LA DATA CERTA.

DOCUMENTO UNICO FORMATO DA 23 FOGLI, INCUSO IL PRESENTE.





CARTA DEL SERVIZIO IDRICO



Sommario

| | |
|--|----|
| Sez. A – La Carta del Servizio | 4 |
| 1. Riferimenti legislativi..... | 4 |
| 2. Struttura ed ambito di applicazione della Carta del Servizio di fornitura d’acqua all’ingrosso..... | 4 |
| 3. PRESENTAZIONE Di Siciliacque..... | 5 |
| 3.1 Presentazione di Siciliacque..... | 5 |
| 3.2 Definizione dei Clienti | 6 |
| 4 Principi Fondamentali | 8 |
| SEZ.B – I SERVIZI FORNITI..... | 10 |
| 1. Condizioni di fornitura dei servizi e Livelli Minimi del servizio. | 10 |
| 2. Qualità dell’acqua erogata | 10 |
| 3. Informazioni al Cliente | 10 |
| SEZ. C – DICHIARAZIONE DI IMPEGNO..... | 12 |
| 1. Dichiarazione di impegno di Siciliacque | 12 |
| 2. Modalità di esecuzione della gestione..... | 12 |
| 3. Sistema Qualità | 12 |
| Sez. D - Standard di qualità CLIENTI Subdistributori | 13 |
| PRINCIPI GENERALI..... | 13 |
| 1. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale. | 14 |
| 1.1. Condizioni di fornitura idrica..... | 14 |
| 1.2. Modalità di presentazione delle richiesta di allacciamenti idrici..... | 15 |
| 1.3 Tempo di attivazione della fornitura..... | 15 |
| 1.4 Tempo e modalità di riattivazione | 15 |
| 1.5. Riduzione fornitura idrica per morosità..... | 15 |
| 1.6 Tempo di ripristino della fornitura in seguito a riduzione per morosità | 16 |
| 1.7. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura | 16 |
| 2. Gestione del rapporto contrattuale | 17 |
| 2.1. Modalità di richiesta di intervento per verifica misuratore o pressione | 17 |
| 2.2. Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 17 |
| 2.3. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore | 17 |
| 2.4. Tempo di riscontro per la sostituzione del misuratore..... | 17 |
| 2.5 Continuità del servizio..... | 17 |
| 3. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO | 18 |
| 3.1 Modalità di addebito e fatturazione | 18 |
| 3.2 Tempo per l’emissione della fattura | 18 |
| 3.3. Periodo di riferimento della fattura | 19 |
| 3.4. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale | 19 |
| 3.5. Termini per i pagamenti..... | 19 |
| 3.6 Tempo di rettifica..... | 19 |
| 4. RECIAMI e RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI | 19 |
| 4.1 Classificazione delle richieste scritte del Cliente | 19 |
| 4.2 Procedure di reclamo | 20 |
| 4.3 Tempo di risposta motivata a reclami scritti..... | 20 |
| 4.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni..... | 20 |
| 5. Standard specifici di qualità contrattuale per i clienti Subdistributori | 21 |
| 7. Casi di esclusione della responsabilità di Siciliacque | 22 |

| | |
|--|----|
| Sez. E - Standard di qualità CLIENTI URE | 23 |
| PRINCIPI GENERALI..... | 23 |
| 1. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale. | 24 |
| 1.1. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici/fattibilità dell'allacciamento..... | 24 |
| 1.2. Modalità di presentazione e contenuto minimo delle richiesta di preventivo per gli allacciamenti idrici..... | 24 |
| 1.3. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico | 25 |
| 1.4 Modalità e tempo di attivazione della fornitura | 25 |
| 1.5 Tempo e modalità di riattivazione | 25 |
| 1.6. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità..... | 26 |
| 1.7. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura | 26 |
| 1.8 Modalità per la richiesta di voltura | 26 |
| 1.9 Voltura a titolo gratuito | 27 |
| 1.10 Tempo di esecuzione della voltura | 27 |
| 2. Gestione del rapporto contrattuale..... | 27 |
| 2.1. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici | 27 |
| 2.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici..... | 28 |
| 2.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori..... | 28 |
| 2.4. Validità del preventivo | 29 |
| 2.5 Preventivi standardizzabili | 29 |
| 2.6 Tempo di esecuzione di lavori..... | 29 |
| 2.7. Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 29 |
| 2.8. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 30 |
| 2.9. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati | 30 |
| 2.10. Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 30 |
| 2.11. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore | 30 |
| 2.12 Tempo di riscontro per la sostituzione del misuratore..... | 31 |
| 2.13 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione..... | 31 |
| 2.14 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 31 |
| 2.15. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento..... | 32 |
| 3. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE | 32 |
| 3.1 Modalità di addebito e fatturazione | 32 |
| 3.2 Tempo per l'emissione della fattura | 32 |
| 3.3. Periodo di riferimento della fattura | 33 |
| 3.4 Periodicità di fatturazione..... | 33 |
| 3.5. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale | 33 |
| 3.6 Termini per i pagamenti..... | 34 |
| 3.7. Modalità e strumenti di pagamento | 34 |
| 3.8. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti..... | 34 |
| 3.9 Tempo di rettifica di fatturazione | 35 |
| 3.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica..... | 35 |
| 4. RECIAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE | 35 |
| 4.1 Classificazione delle richieste scritte del Cliente | 35 |
| 4.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti..... | 35 |
| 4.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni..... | 36 |
| 4.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione..... | 36 |
| 4.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti | 36 |
| 4.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione..... | 37 |
| 4.7 Reclami scritti multipli..... | 38 |

| | |
|---|----|
| 4.8 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione ... | 38 |
| 4.9 Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 38 |
| 5. Standard specifici di qualità contrattuale per i clienti URE..... | 38 |
| 7. Indennizzo automatico..... | 41 |
| 7.1 Casi di indennizzo automatico | 41 |
| 7.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico | 41 |
| 7.4 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico..... | 41 |
| 8 Standard generali di qualità contrattuale per i clienti URE..... | 41 |

SEZ. A – LA CARTA DEL SERVIZIO

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

La presente Carta del Servizio Idrico è stata redatta in conformità alle seguenti normative:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.P.C.M. 29 Aprile 1999 recante: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";

Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";

Deliberazione AEEGSI del 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/Idr, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

2. STRUTTURA ED AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO DI FORNITURA D'ACQUA ALL'INGROSSO

Sino alla data di approvazione della presente Carta del Servizio Idrico (di seguito anche "Carta" ovvero "Carta del Servizio"), Siciliacque ha assicurato ai propri Clienti il livello di qualità contrattuale - conforme alla "Convenzione per l'affidamento in gestione degli schemi acquedottistici della Sicilia e del relativo servizio di erogazione per uso idropotabile" Rep. 10994 del 20.04.2004 (di seguito, anche Convenzione) nonché al D.P.C.M. 29 Aprile 1999 – disciplinato dai seguenti documenti:

- contratti di fornitura idrica all'ingrosso sottoscritti con i gestori degli Ambiti territoriali Ottimali nonché con Comuni, Enti, Consorzi e soggetti vari ricadenti negli ambiti territoriali in cui non è ancora stato individuato il competente gestore, secondo le disposizioni di cui all'allegato D della Atto Integrativo del 2 febbraio 2005 alla Convenzione;
- "Regolamento per il servizio di fornitura idrica su rete extraurbana" approvato da Siciliacque in data 15 febbraio 2006.

In data 23 dicembre 2015, L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico ha approvato la Deliberazione AEEGSI n.655/2015/R/Idr contenete disposizioni specifiche in materia di qualità contrattuale del servizio idrico.

In particolare, l'art.2 dell'Allegato A della citata Deliberazione limita l'ambito oggettivo di applicazione delle disposizioni ivi contenute esclusivamente alla fornitura idrica effettuata agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate nella Deliberazione stessa.

Siciliacque, tuttavia, nell'ottica di massima trasparenza ed al fine di uniformare i livelli di qualità contrattuale di tutti i soggetti che usufruiscono del servizio di fornitura idrica, ha deciso aggiornare ed integrare i documenti contrattuali ad oggi adottati (salvo gli accordi migliorativi per i Clienti contrattualmente pattuiti) e di adottare la presente Carta del Servizio Idrico per tutti i clienti dalla stessa forniti, salvo i necessari adattamenti alle diverse categorie di Clienti così come definite al successivo paragrafo 3.2 della presente sez. A.

Per quanto sopra, la Carta è stata strutturata in 5 sottosezioni.

Le prime tre sezioni (Sez. A – La Carta del Servizio; Sez. B – I Servizi Forniti; Sez. C - Dichiarazione di Impegno) hanno carattere generale e sono esplicative, tra l'altro, dei principi generali seguiti e perseguiti da Siciliacque nell'adempimento delle proprie obbligazioni. Tali sezioni sono applicabili ai rapporti contrattuali intercorrenti fra Siciliacque e tutti i soggetti dalla stessa forniti.

Le ulteriori due sezioni (Sez. D - Standard di qualità CLIENTI Subdistributori; Sez. E – Standard di qualità CLIENTI URE) hanno carattere specifico e riguardano le diverse categorie dei soggetti serviti da Siciliacque così come definiti al successivo paragrafo 3.2 della presente sez. A

In particolare:

- la Sez. D - Standard di qualità CLIENTI Subdistributori si applica ai rapporti contrattuali intercorrenti fra Siciliacque e i Clienti Subdistributori;
- la Sez. E - Standard di qualità CLIENTI URE si applica ai rapporti contrattuali intercorrenti fra Siciliacque e i Clienti URE.

Copia del presente documento e dei relativi aggiornamenti saranno resi noti e disponibili sul sito Internet della Società, raggiungibile all'indirizzo www.siciliacquespa.it.

3. PRESENTAZIONE DI SICILIACQUE

3.1 Presentazione di Siciliacque

Siciliacque è la società a composizione mista (pubblico 25%/privato 75%) che, in base alla Convenzione di affidamento in gestione del servizio idrico in Sicilia e del relativo servizio di erogazione idrica all'ingrosso sottoscritta in data 20.04.2004, gestisce i seguenti 13 schemi idrici di interesse regionale:

Alcantara
Ancipa
Blufi
Casale
Dissalata Gela – Aragona
Dissalata da Nubia
Fanaco – Madonie Ovest
Favara di Burgio
Garcia
Madonie Est
Montescuro Est
Montescuro Ovest

Vittoria – Gela

Mediante le seguenti infrastrutture principali:

circa 1.800 Km di rete di adduzione;
circa 30 serbatoi di linea;
66 impianti di sollevamento;
6 invasi artificiali per uso idropotabile (di cui 2 a gestione diretta);
5 potabilizzatori;
circa 180 partitori.

Siciliacque rientra nella definizione di gestore contenuta nella Deliberazione dell’Autorità per l’Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI) di cui alla Deliberazione 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/Idr secondo la quale si intende per **Gestore** “il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia”.

Siciliacque rientra, altresì e più specificamente, nella definizione di gestore grossista contenuta, da ultimo, nella Deliberazione dell’AEEGSI 28 dicembre 2015 664/2015/R/Idr, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2”, secondo la quale si intende per **Gestore Grossista** “il soggetto che eroga ad altri soggetti, diversi dagli utenti finali domestici, il servizio di captazione e/o adduzione e/o distribuzione e/o potabilizzazione e/o fornitura di acqua all’ingrosso e/o i servizi di fognatura e depurazione, anche funzionali a più ATO.”

3.2 Definizione dei Clienti

In base a quanto statuito nella Convenzione di affidamento in gestione del servizio di erogazione idrica rep.10994 sottoscritta in data 20.04.2004 (di seguito Convenzione di Affidamento), Siciliacque ha per scopo principale la gestione del servizio di fornitura d’acqua all’ingrosso, costituito dall’insieme dei servizi di captazione, adduzione, potabilizzazione e vendita con erogazione ai serbatoi di testata dell’acqua ad uso idropotabile ai gestori degli Ambiti territoriali Ottimali nonché ai Comuni, Enti, Consorzi e soggetti vari ricadenti negli ambiti territoriali nei quali non è ancora stato individuato il soggetto gestore (di seguito anche **Clienti Subdistributori**).

Siciliacque sottoscrive con ciascun Cliente Subdistributore apposito contratto di fornitura idrica che regola, fra l’altro: il servizio da rendere, il quantitativo idrico da fornire, le modalità di erogazione, nonché i termini di fatturazione del quantitativo idrico effettivamente fornito e letto sulla base di verbali sottoscritti in contraddittorio fra le parti contrattuali.

Siciliacque provvede, altresì - oltre al servizio di adduzione e consegna ai serbatoi comunali -, su incarico della Regione Siciliana, alla fornitura idrica di alcune utenze finali ubicate in prossimità dei tredici schemi acquedottistici affidati in gestione con la Convenzione di Affidamento, c.d. Utenze su Rete Esterna (di seguito anche **Clienti URE**).

Il valore complessivo dei volumi idrici forniti ai Clienti URE rappresenta l’1% dei volumi complessivi forniti dalla Società.

La gestione dei Clienti URE avviene in continuità con la gestione del precedente soggetto a ciò competente (i.e. Ente Acquedotti Siciliani) e secondo le tipologie d’uso dallo stesso indicate.

Siciliacque adotta le tariffe determinate dalla Delibera EAS n. 718 del 20 ottobre 1995, pubblicata sulla G.U.R.S. del 16 marzo 1996, secondo i criteri delle deliberazioni CIP numeri 45/1974, 46/1974, 26/1975 e successive modifiche ed integrazioni (cfr. Deliberazione CIPE 10 maggio 1995 in G.U. n. 165 del 17.7.1995, confermata da ultimo dalla Deliberazione CIPE 18 dicembre 1997 in G.U. n. 28 del 4.2.1998).

In ossequio alla delibera CIPE numero 52/2001, il Cliente URE corrisponderà la tariffa, per ciascuna fascia di riferimento di cui al *“Regolamento per il servizio di fornitura idrica su rete extraurbana”* approvato da Siciliacque in data 15 febbraio 2006, in base al quantitativo idrico effettivamente ricevuto. La fornitura idrica effettuata da Siciliacque ai Clienti URE - in continuità con quanto effettuato dal precedente gestore – risponde esclusivamente ad esigenze tecniche legate all’ubicazione delle utenze stesse sul territorio ed è, in ogni caso, subordinata al pieno soddisfacimento dei fabbisogni idrici dei Clienti Subdistributori.

Siciliacque è subentrata nei contratti sottoscritti dal precedente gestore e sottoscrive con ciascun nuovo Cliente URE, previo parere di fattibilità tecnica, il contratto di fornitura idrica su moduli prestampati.

I contratti dei Clienti URE richiamano *per relationem* il contenuto e le disposizioni di cui al *“Regolamento per il servizio di fornitura idrica su rete extraurbana”* approvato da Siciliacque in data 15 febbraio 2006.

Anche per tale categoria di Clienti, Siciliacque, come da Convenzione, non fornisce il servizio di depurazione e fognatura. Il nominativo nonché i recapiti del gestore del servizio di depurazione e fornitura è indicato, con riferimento alla rispettiva provincia, sul sito internet della Società.

Da quanto esposto discende che i Clienti diretti della Società cioè gli acquirenti della risorsa idrica fornita da Siciliacque sono distinguibili in due categorie:

- A. i **Clienti Subdistributori** quali Gestori di Ambiti Territoriali Ottimali; EAS; Comuni; Consorzi acquedottistici; ASI; Altri soggetti; che, a loro volta, forniscono circa xxx utenti finali sul territorio regionale;
- B. i **Clienti URE** ovvero gli utenti finali ubicati in prossimità dei tredici schemi acquedottistici affidati in gestione con la Convenzione di Affidamento, sia essi persone fisiche che giuridiche, forniti direttamente da Siciliacque tramite interconnessioni dai grandi adduttori.

La qualità contrattuale del servizio idrico reso ai Clienti di Siciliacque è assicurata:

- per i Clienti Subdistributori, dalle clausole contrattuali inserite nei singoli contratti di fornitura idrica conformi alle disposizioni di cui all’allegato D della Atto Integrativo del 2 febbraio 2005 alla Convenzione di Affidamento nonché, dalla data di approvazione, dalla presente Carta del Servizio per quanto agli stessi applicabile (i.e. Sez. A, Sez. B, Sez. C, Sez. D)
- per i Clienti URE, dalle clausole contrattuali di cui al *“Regolamento per il servizio di fornitura idrica su rete extraurbana”* approvato da Siciliacque in data 15 febbraio 2006 - di cui il presente documento costituisce aggiornamento ed integrazione - nonché, dalla data di approvazione, dalla presente Carta del Servizio per quanto agli stessi applicabile (i.e. Sez. A, Sez. B, Sez. C, Sez. E).

4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Siciliacque conforma il suo rapporto con i Clienti, sia essi Subdistributori che URE, al rispetto dei seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza ed imparzialità

Siciliacque assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti dei Clienti, a criteri di eguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti, a parità di categoria, essendo uguali per tutti le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizio pubblico e per l'accesso al medesimo.

Siciliacque garantisce la parità di trattamento dei Clienti, a parità di attività di pubblico servizio eventualmente svolta e di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni precostituite antecedentemente alla presente Carta.

Continuità

Siciliacque si impegna nell'ambito delle convenzioni di fornitura stipulate ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, compatibilmente con la disponibilità di risorsa. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore, manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti o guasti, nei riguardi dei quali Siciliacque garantisce l'adozione di tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi e disagi ai Clienti.

Partecipazione

Il Cliente ha diritto di richiedere ed ottenere da Siciliacque ogni informazione che lo riguarda.

Siciliacque garantisce la partecipazione del Cliente alle diverse fasi del servizio affinché:

- il Cliente possa verificare la corretta erogazione del servizio fornito;
- i Clienti e Siciliacque possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine il Cliente:

- 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 di Siciliacque che lo riguardano secondo le modalità e nei limiti di cui alla legge 7 agosto 1990 n° 241.

In particolare è consentito l'accesso agli atti di Siciliacque che riguardano la gestione del servizio pubblico e la sua organizzazione limitatamente agli atti suscettibili di incidere sulla qualità del servizio, sul rispetto delle norme che proteggono i Clienti e sul soddisfacimento delle loro esigenze.

Siciliacque dà riscontro al Cliente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate ed acquisisce periodicamente le valutazioni del Cliente circa la qualità del servizio reso.

Cortesia

Il personale di Siciliacque è tenuta a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

In tal senso Siciliacque si impegna a dare le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il Cliente.

Efficienza ed efficacia

Siciliacque persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo, compatibilmente alle effettive possibilità.

Chiarezza e comprensibilità

Siciliacque pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile in tutti i rapporti con il Cliente.

Siciliacque provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti al Cliente e fornendo altresì la massima informazione sui detti adempimenti.

SEZ.B – I SERVIZI FORNITI

1. Condizioni di fornitura dei servizi e Livelli Minimi del servizio.

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate, oltreché nel contratto di fornitura idrica stipulato con il Cliente, anche nella presente Carta, che è resa disponibile nel sito internet di Siciliacque.

I livelli minimi di servizio sono quelli stabiliti nel contratto stipulato fra Siciliacque e il Cliente, che la Società si impegna a rispettare nel corso dell'erogazione del servizio di cui è affidatario.

Siciliacque, inoltre, si impegna ad effettuare indagini a campione al fine di valutare il consenso o il dissenso e le aspettative dei Clienti sul servizio erogato e sui progetti in corso.

2. Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata da Siciliacque è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al D.Lgs. 31/2001 s.m.i.

La consegna da parte Siciliacque si intende effettuata:

- per i Clienti Subdistributori, presso i serbatoi comunali ovvero i relativi manufatti di accumulo, in corrispondenza del misuratore fiscale; La gestione e la manutenzione degli impianti a valle del contatore è a carico del Cliente.
- per i Clienti URE, nella sezione in corrispondenza del contatore fiscale installato da Siciliacque. La gestione e la manutenzione degli impianti a valle del contatore è a carico del cliente.

Siciliacque verifica la corrispondenza dell'acqua fornita ai parametri di legge secondo le previsioni ed i controlli stabiliti dal Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano".

Siciliacque fornisce su richiesta scritta ai Clienti i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita distinti per zone omogenee (ovvero zone per le quali la distruzione avviene secondo le medesime fonti di approvvigionamento), secondo le modalità stabilite dalla AEEGSI ovvero dalla competente autorità

I valori di riferimento sono, altresì, pubblicati sul sito internet di Siciliacque.

3. Informazioni al Cliente

Siciliacque provvede a mettere a disposizione del Cliente la presente Carta oltre al contratto di fornitura idrica stipulato con lo stesso tramite pubblicazione sul internet di Siciliacque ovvero, qualora richiesto, tramite consegna della stessa.

Siciliacque si impegna a portare a conoscenza dei Clienti le modifiche che saranno apportate alla presente Carta tramite pubblicazione sul sito internet di Siciliacque.

Per garantire al Cliente una puntuale e costante informazione in ordine a tutte le iniziative della Società che possono interessare il Cliente, Siciliacque utilizza i seguenti strumenti:

- a) fatture relative ai consumi;
- b) sito internet;
- c) organi di informazione (radio, televisione, stampa);
- d) comunicazioni dirette al Cliente;

In particolare, Siciliacque, adoperando tali strumenti, si impegna a:

- assicurare la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di potabilità di legge, salvo le ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore;
- rendere disponibile ai Clienti copia della Carta del Servizio e portare a conoscenza degli stessi eventuali modifiche apportate al documento;
- informare i Clienti sulle procedure di pagamento delle fatture e sulle modalità di lettura dei contatori;
- informare i Clienti sulle variazioni della tariffa e sugli elementi che hanno determinato la variazione;
- comunicare ai Clienti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato;
- informare i Clienti, attraverso pubblicazioni sul sito internet aziendale, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica, dovuta a scarsità d'acqua, o di crisi qualitativa;
- effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici.

Allo scopo di agevolare il rapporto tra i Clienti e la Società, Siciliacque ha istituito, oltre al sito internet www.siciliacquespa.it dal quale è possibile ottenere varie informazioni, il seguente indirizzo e-mail dedicato ufficio.clienti@siciliacquespa.it, tramite il quale i Clienti possono comunicare direttamente con la Società.

SEZ. C – DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

1. Dichiarazione di impegno di Siciliacque

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del servizio di fornitura di acqua all'ingrosso ed integra i contratti sottoscritti con i Clienti in relazione a ciascuna categoria.

Siciliacque assume l'impegno di fornire il servizio secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella Carta, anche al fine di poter aumentare e migliorare la qualità dell'erogazione tramite la partecipazione dei Clienti.

Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per Siciliacque e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con i Clienti.

2. Modalità di esecuzione della gestione

Siciliacque si impegna ad eseguire la gestione con un'adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il presidio continuo delle opere e impianti e i rapporti con la Clientela.

Siciliacque assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa per assicurare che il sistema abbia funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione della Clientela e di qualità dell'acqua erogata.

3. Sistema Qualità

Siciliacque è dotato di un Sistema di Gestione Aziendale certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. **Ha ottenuto la certificazione nel 2007 ed opera quindi in regime di Qualità e nel rispetto degli obiettivi della Convenzione di gestione.** Tale certificazione viene mantenuta superando le verifiche annuali dell'Ente di Certificazione DNV Business Assurance.

La certificazione è valida nel campo della captazione, trattamento, adduzione, distribuzione all'ingrosso, conturizzazione dei volumi e controllo acque potabili. Gestione, conduzione, manutenzione e telecontrollo dei bacini, sorgenti, campo pozzi, potabilizzatori, impianti di sollevamento e reti di distribuzione di acque potabili. Progettazione per la realizzazione degli investimenti.

SEZ. D - STANDARD DI QUALITÀ CLIENTI SUBDISTRIBUTORI

PRINCIPI GENERALI

Ai fini della presente Carta si intende:

- Per **Fattori** di qualità, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del Cliente;
- Per **Indicatori** di qualità, le variabili quantitative ovvero i parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun Fattore di qualità i livelli prestazionali del servizio erogato;
- Per **livello o standard generale di qualità** si intende il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- per **livello o standard specifico di qualità** si intende il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Cliente;

I Fattori di qualità cui Siciliacque intende fare riferimento, ai fini della definizione degli obblighi del servizio e degli standard specifici e generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico prestato, sono previsti e definiti nella deliberazione AEEGSI 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/Idr nonché nell'allegato D all'Atto Integrativo alla Convenzione di Affidamento sottoscritto in data 2 febbraio 2005.

In particolare, essi sono distinti nelle seguenti sezioni trattate autonomamente nella Carta:

1. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
2. Gestione del rapporto contrattuale;
3. Addebito, fatturazione, pagamento;
4. Reclami e richieste scritte di informazioni.

Ciascun paragrafo relativo ai Fattori di qualità della presente Carta contiene la definizione dei singoli Indicatori di qualità corrispondenti.

Gli Standard di qualità indicati da Siciliacque con l'adozione della presente Carta di Servizio rispondono alla necessità di rispettare i livelli qualitativi e quantitativi attesi per il servizio erogato e la modalità di fruizione dello stesso, integrando i singoli contratti di fornitura.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute a Siciliacque oltre le ore 17.15 dal lunedì al giovedì ed oltre le ore 13.30 del venerdì dei giorni lavorativi saranno trattate dalla Società come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Si specifica, che Siciliacque non sarà responsabile del mancato rispetto degli Standard di qualità nelle seguenti, documentate, ipotesi:

- a. cause di forza maggiore;
- b. cause imputabili al Cliente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

1. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

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

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti da Siciliacque, dovuti a condizioni climatiche o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- per ulteriori adempimenti a carico del Cliente.

Siciliacque si impegna a comunicare al Cliente, qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di protocollo di Siciliacque.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di apparecchiature idrauliche idonee e/o si devono ricevere permessi di terzi e/o si dovranno realizzare lavori complessi (ove per lavori complessi si intendono interventi che implicano attività per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti e/o per i quali sia necessario l'ottenimento di permessi e autorizzazioni da terzi e/o la necessità di interrompere la fornitura idrica ad altri soggetti ovvero la messa in fuori esercizio delle condotte di adduzione), Siciliacque fornisce risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

1.1. Condizioni di fornitura idrica

Per ottenere la fornitura del servizio il Cliente deve presentare a Siciliacque l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto.

Nella domanda dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi di legge:

- a) la previsione di fabbisogno idrico;
- b) le eventuali utenze ad uso diverso da quello domestico [strutture pubbliche o di uso pubblico, commerciali (ad es. scuole, ospedali, caserme, alberghi), industriali, agricole];
- c) le ulteriori fonti idriche di approvvigionamento.

I contratti di fornitura hanno, di norma, la durata massima prevista dalla legge.

I Clienti che intendono recedere dal contratto di fornitura devono darne comunicazione scritta a Siciliacque mediante raccomandata a/r ovvero via PEC all'indirizzo di posta certificata siciliacque@siciliacquespa.it

I contratti di fornitura ai Clienti non possono essere volturati senza preventivo e specifico consenso scritto da parte di Siciliacque.

Siciliacque somministra il servizio di vendita di acqua all'ingrosso per uso idropotabile ai Gestori del SII, ai Comuni, agli Enti, ai Consorzi e agli altri soggetti ricadenti nel territorio di competenza di Siciliacque, nei limiti della disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Gli allacciamenti idrici concessi saranno, comunque, soggetti e subordinati a verifica di fattibilità tecnico-economica degli stessi.

1.2. Modalità di presentazione delle richieste di allacciamenti idrici.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici deve essere presentata tramite uno dei seguenti canali:

posta, all'indirizzo Siciliacque –Via Gioacchino Di Marzo n. 35, 90144 – Palermo;

posta certificata, all'indirizzo Siciliacque@siciliacquespa.com;

1.3 Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura idrica comprensivo della cauzione ovvero della garanzia fideiussoria e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Qualora siano necessari lavori di allaccio a carico del Cliente ovvero a carico di Siciliacque, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente fra la data di comunicazione del Cliente del completamento dei lavori a suo carico ovvero la data di completamento dei lavori da parte di Siciliacque e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte di Siciliacque.

L'indicatore di cui al presente paragrafo si applica anche alle ipotesi di richiesta di integrazione contrattuale per fornitura idrica ad un nuovo punto di consegna.

1.4 Tempo e modalità di riattivazione

Il tempo di riattivazione della fornitura (anche relativa ad un singolo punto di consegna) è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte del Cliente, di procedere ad una riattivazione con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione può essere inoltrata può essere presentata con le modalità previste dal precedente paragrafi 1.3.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura qualora la riattivazione comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

1.5. Riduzione fornitura idrica per morosità

Per il periodo di ritardato pagamento Siciliacque applica gli interessi di mora contrattualmente pattuiti e/o definiti dalla normativa tempo per tempo vigente in materia.

Nel caso in cui perduri una condizione di morosità, anche parziale, superati i 180 giorni di ritardo del pagamento, Siciliacque, fatta salva ogni altra azione legalmente prevista, potrà procedere ad attuare provvedimenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura, secondo quanto consentito dalla normativa tempo per tempo vigente in materia.

In tale ipotesi, Siciliacque procederà ponendo in essere le seguenti azioni:

- trasmissione al Cliente, all'indirizzo di posta certificata del Cliente stesso, di sollecito avente ad oggetto l'invito all'adempimento delle obbligazioni entro il termine di 30 giorni dal ricevimento dello stesso;
- nel caso di mancato adempimento, trasmissione al Cliente di comunicazione contenente messa in mora e diffida ad adempiere entro il termine perentorio di 15 giorni dal ricevimento con avvertimento che, in mancanza, Siciliacque si vedrà costretta a ridurre la portata idrica secondo quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente in materia;
- nel caso di ulteriore mancato adempimento, comunicazione alla Prefettura competente e pubblicazione di avvisi pubblici sul territorio interessato aventi ad oggetto le cause e le tempistiche della programmata riduzione idrica.
- nel caso di perdurante inadempimento, riduzione della portata idrica secondo la normativa tempo per tempo vigente in materia.

1.6 Tempo di ripristino della fornitura in seguito a riduzione per morosità

Qualora il Cliente, successivamente alla sospensione del servizio ovvero alla riduzione della portata, richieda la relativa riattivazione dovrà corrispondere, oltre alle fatture non pagate e ai relativi interessi di mora, anche le spese di sospensione e quelle per la chiusura e la riapertura degli organi idraulici di consegna.

Il tempo di ripristino della fornitura in seguito a riduzione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di ripristino della fornitura.

1.7. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura (anche per singolo punto di consegna) è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dal Cliente con le modalità di cui al precedente paragrafo 1.2.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora il Cliente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte di Siciliacque della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile a Siciliacque, il Cliente deve garantirvi l'accesso.

2. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

2.1. Modalità di richiesta di intervento per verifica misuratore o pressione

La richiesta di intervento per verifica del misuratore ovvero della pressione può essere presentata dal Cliente tramite uno dei seguenti canali:

posta, all'indirizzo Siciliacque –Via Gioacchino Di Marzo n. 35, 90144 - Palermo

posta certificata, all'indirizzo Siciliacque@siciliacquespa.com.

2.2. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dal Cliente e la data di intervento da parte di Siciliacque.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a Siciliacque, se non in presenza del Cliente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con Siciliacque per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

2.3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il Cliente e la data di invio al Cliente stesso del relativo esito.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione indicati in Tabella, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio.

2.4. Tempo di riscontro per la sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Siciliacque procede alla sostituzione dello stesso dandone comunicazione al Cliente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Siciliacque ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

2.5 Continuità del servizio

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a danni arrecati da terzi, ad eventi non prevedibili, a guasti o a manutenzioni – ordinario o straordinarie - necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni al Cliente.

2.7.1 Tempi di preavviso per interventi programmati

Siciliacque indica come standard di qualità per il preavviso, secondo le modalità previste nella presente Carta, per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura un tempo minimo di 48 ore prima della interruzione del servizio.

2.7.2 Pronto Intervento

Siciliacque assicura la reperibilità 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno per il servizio di pronto intervento.

2.7.3 Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, Siciliacque, con adeguato preavviso, informerà i Clienti, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della erogazione;
- turnazione delle utenze.

3. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO

3.1 Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, ovvero sulla base di consumi stimati, salvo eventuali deroghe contrattualmente previste e disciplinate. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi del Cliente, Siciliacque è tenuta al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura, dati di consumo stimati secondo quanto contrattualmente previsto.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

3.2 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 il giorno di emissione della medesima da parte di Siciliacque.

Tale indicatore sarà verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

3.3. Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita da Siciliacque ed indicato nel contratto di fornitura.

L'indicatore relativo al Periodo di riferimento della fattura non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura e riattivazione: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

3.4. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, Siciliacque provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al precedente paragrafo 3.2.

Con la fattura di chiusura Siciliacque provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dal Cliente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

3.5. Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della fattura è fissato in trenta 30 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione della stessa. Il pagamento della fattura, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate da Siciliacque, libera il Cliente dai propri obblighi.

3.6 Tempo di rettifica

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, Siciliacque provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica delle fatture e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti, mediante conguaglio, di regola, entro il trimestre di fatturazione successivo dall'accertamento dell'errore o dalla acquisizione del reclamo del Cliente.

4. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

4.1 Classificazione delle richieste scritte del Cliente

Siciliacque adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Cliente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni.

Per reclamo scritto si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Siciliacque, anche per via telematica, con la quale il Cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da

leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente ha aderito, dal contratto di fornitura ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Siciliacque e Cliente.

Per richiesta scritta di informazioni si intende ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Siciliacque, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta.

4.2 Procedure di reclamo

Il Cliente può esercitare il proprio diritto di reclamo con:

posta, all'indirizzo Siciliacque –Via Gioacchino Di Marzo n. 35, 90144 - Palermo

posta certificata, all'indirizzo Siciliacque@siciliacquespa.com.

Al momento della presentazione del reclamo l'ufficio stesso comunica al Cliente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, le azioni nel caso di risposta sfavorevole.

4.3 Tempo di risposta motivata a 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 Siciliacque del reclamo scritto del Cliente e la data di invio al Cliente da parte della Società della risposta motivata scritta.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

4.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Siciliacque della richiesta scritta di informazioni del Cliente e la data di invio al Cliente da parte di Siciliacque della risposta motivata scritta.

5. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE PER I CLIENTI SUBDISTRIBUTORI

Tabella 1

| Indicatore | Livello Specifico |
|--|----------------------|
| Tempo di attivazione fornitura idrica di cui al precedente paragrafo 1.3 | 20 gg lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione nella fornitura di cui al precedente paragrafo 1.4 | 5 gg lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione nella fornitura con modifica di portata del misuratore di cui al precedente paragrafo 1.4 | 10 gg lavorativi |
| Tempo di ripristino della fornitura in seguito a riduzione per morosità di cui al precedente paragrafo 1.6 | 1 gg lavorativi |
| Tempo di disattivazione della fornitura di cui al precedente paragrafo 1.7 | 7 gg lavorativi |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui al precedente paragrafo 2.2 | 10 gg lavorativi |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al precedente paragrafo 2.3 | 10 gg lavorativi |
| Tempo massimo per riscontro a Sostituzione del misuratore di cui al precedente paragrafo 2.4 | 10 gg lavorativi |
| Tempo di preavviso per interventi programmati di cui al precedente paragrafo 2.7.1 | 48 ore |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al precedente paragrafo 3.2 | 45 giorni solari |
| Tempo massimo di rettifica errore di cui al precedente paragrafo 3.6 | Cf. paragrafo 3.6 |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al precedente paragrafo 4.3 | 30 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui al precedente paragrafo 4.4 | 30 giorni lavorativi |

7. Casi di esclusione della responsabilità di Siciliacque

Siciliacque non è responsabile per il mancato rispetto degli indicatori di qualità di cui alla precedente tabella:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause non imputabili a Siciliacque stessa (forza maggiore ovvero cause imputabili al Cliente o a terzi)
- b) nel caso in cui al Cliente Subdistributore sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra contestazione tra le parti.

SEZ. E - STANDARD DI QUALITÀ CLIENTI URE

PRINCIPI GENERALI

Ai fini della presente Carta si intende:

- Per **Fattori** di qualità, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte del Cliente;
- Per **Indicatori** di qualità, le variabili quantitative ovvero i parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun Fattore di qualità i livelli prestazionali del servizio erogato;
- Per **livello o standard generale di qualità** si intende il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- per **livello o standard specifico di qualità** si intende il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Cliente;

I Fattori di qualità cui Siciliacque intende fare riferimento, ai fini della definizione degli obblighi del servizio e degli standard specifici e generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico prestato, sono previsti e definiti nella deliberazione AEEGSI 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/Idr.

In particolare, essi sono distinti nelle seguenti sezioni trattate autonomamente nella Carta:

5. Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
6. Gestione del rapporto contrattuale
7. Addebito fatturazione pagamento e rateizzazione
8. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

Ciascun paragrafo relativo ai Fattori di qualità della presente Carta contiene la definizione dei singoli Indicatori di qualità corrispondenti.

Gli Standard di qualità indicati da Siciliacque con l'adozione della presente Carta di Servizio corrispondono ai valori indicati nella Deliberazione AEEGSI 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/Idr e rispondono alla necessità di rispettare i livelli qualitativi e quantitativi attesi per il servizio erogato e la modalità di fruizione dello stesso.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute a Siciliacque oltre le ore 17.15 dal lunedì al giovedì ed oltre le ore 13.30 del venerdì dei giorni lavorativi saranno trattate dalla Società come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Si specifica, che Siciliacque non sarà responsabile del mancato rispetto degli Standard di qualità nelle seguenti, documentate, ipotesi:

- c. cause di forza maggiore;
- d. cause imputabili al Cliente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

1. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

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

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario:

- per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi per la predisposizione di opere edili;
- per superare impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti da Siciliacque, dovuti a condizioni climatiche o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- per ulteriori adempimenti a carico del Cliente (a titolo meramente esemplificativo i lavori di allaccio a carico del richiedente).

Siciliacque si impegna a comunicare al Cliente, qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Le richieste di nuove forniture o di modifica di quelle esistenti devono essere presentate nelle modalità di cui alla presente Carta. Per la decorrenza dei tempi si considererà la data di protocollo di Siciliacque.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di apparecchiature idrauliche idonee e/o si devono ricevere permessi di terzi e/o si dovranno realizzare lavori complessi (ove per lavori complessi si intendono interventi che implicano attività per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti e/o per i quali sia necessario l'ottenimento di permessi ed autorizzazioni da terzi e/o la necessità di interrompere la fornitura idrica ad altri soggetti ovvero la messa in fuori esercizio delle condotte di adduzione), Siciliacque fornisce risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

1.1. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici/fattibilità dell'allacciamento.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Siciliacque, della richiesta di allaccio e di preventivo e la data di invio del preventivo ovvero del riscontro negativo al richiedente.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici ricomprende il parere di prefattibilità tecnico-gestionale del nuovo allaccio. La concessione - mediante parere di prefattibilità positivo del nuovo allaccio idrico su rete esterna - è subordinato, oltre che ad elementi di natura tecnica, in primo luogo dalla compatibilità della richiesta con il soddisfacimento dei primari fabbisogni idrici dei Clienti Subdistributori.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici forniti da Siciliacque comprende necessariamente il tempo del sopralluogo.

1.2. Modalità di presentazione e contenuto minimo delle richiesta di preventivo per gli allacciamenti idrici.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici deve essere presentata tramite uno dei seguenti canali:

posta, all'indirizzo Siciliacque –Via Gioacchino Di Marzo n. 35, 90144 – Palermo;

posta certificata, all'indirizzo siciliacque@siciliacquespa.com.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica, ove positivo, deve contenere:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b) le indicazioni per la costituzione del deposito cauzionale;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Il riscontro negativo in merito alla richiesta dell'allacciamento idrico dovrà contenere le connesse motivazioni tecniche/gestionali.

1.3. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di trasmissione del contratto di fornitura e corresponsione degli importi richiesti a titolo di spese di allaccio e di deposito cauzionale e la data di completamento dei lavori da parte di Siciliacque.

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

Nel caso della necessità di effettuazioni di lavori complessi, la tempistica di massima sarà comunicata al Cliente URE in sede di preventivo.

1.4 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Qualora siano necessari lavori di allaccio a carico del Cliente, il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente fra la data di comunicazione del Cliente del completamento dei lavori a suo carico e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte di Siciliacque.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata con le medesime modalità di cui al precedente paragrafo 1.2.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

1.5 Tempo e modalità di riattivazione

Il tempo di riattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte del Cliente, di procedere ad una riattivazione con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione può essere inoltrata può essere presentata con le modalità previste dal precedente paragrafi 1.2.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura qualora la riattivazione comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

1.6. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute a Siciliacque oltre le ore 17.15 dal lunedì al giovedì ed oltre le ore 13.30 del venerdì nei giorni lavorativi possono essere trattate dalla Società come pervenute il giorno lavorativo successivo.

1.7. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dal Cliente con le modalità di cui al precedente paragrafo 1.2.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora il Cliente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte di Siciliacque della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile a Siciliacque, il Cliente deve garantirvi l'accesso.

1.8 Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dal Cliente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto di fornitura idrica e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Cliente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, Siciliacque ha facoltà di:

- a) richiedere al Cliente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, che potrà comunque essere sottoposta a verifica da parte di Siciliacque;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui Siciliacque medesima accerti che il Cliente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

1.9 Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto da Siciliacque, scaricabile dal sito *internet*;
- b) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite a Siciliacque, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- c) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

In tale ipotesi, Siciliacque:

- a) provvede ad eseguire la voltura;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto da Siciliacque al soggetto che inoltra richiesta di voltura nelle ipotesi disciplinate nel presente paragrafo.

1.10 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura – completa di tutta la necessaria documentazione - e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

Nei casi di cui di distacco per morosità, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte di Siciliacque:

- a) della documentazione che attesti l'estraneità del nuovo Cliente al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

2. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

2.1. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dal Cliente tramite uno dei seguenti canali:

posta, all'indirizzo Siciliacque –Via Gioacchino Di Marzo n. 35, 90144 - Palermo

posta certificata, all'indirizzo siciliacque@siciliacquespa.com;

2.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Siciliacque, della richiesta di preventivo del Cliente e la data di invio al Cliente stesso del preventivo da parte della Società.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

2.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui Siciliacque identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui Siciliacque individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte di Siciliacque della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto al Cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto di Siciliacque nel caso di lavori complessi.

2.4. Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso da Siciliacque nei confronti del Cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

2.5 Preventivi standardizzabili

Siciliacque individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite mail. Tali preventivi sono altresì resi disponibili al Cliente sul sito internet.

Nel caso in cui il Cliente faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile Siciliacque è tenuta al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

2.6 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte di Siciliacque.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi 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 Siciliacque e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. In tale ipotesi, Siciliacque comunica al Cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

2.7. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui Siciliacque riceve la richiesta dal Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute a Siciliacque oltre le ore 17.15 dal lunedì al giovedì ed oltre le ore 13.30 del venerdì nei giorni lavorativi possono essere trattate da Siciliacque come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

2.8. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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 al Cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

2.9. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza del Cliente o di persona da lui incaricata è 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.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, Siciliacque è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Siciliacque ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Cliente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere Siciliacque per tutta la fascia di puntualità concordata con la Società medesima.

Siciliacque informa altresì il Cliente o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

2.10. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dal Cliente e la data di intervento da parte di Siciliacque.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a Siciliacque, se non in presenza del Cliente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con Siciliacque per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, Siciliacque può addebitare al Cliente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in fattura, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Siciliacque, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione al Cliente in sede di richiesta di verifica del misuratore.

2.11. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il Cliente e la data di invio al Cliente stesso del relativo esito.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione indicati in Tabella, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio.

2.12 Tempo di riscontro per la sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Siciliacque procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione al Cliente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Siciliacque ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a Siciliacque se non in presenza del Cliente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore Siciliacque deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui il Cliente ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con Siciliacque un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di Siciliacque medesimo.

Siciliacque 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 fattura utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

2.13 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento da parte di Siciliacque.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte di Siciliacque la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, Siciliacque può addebitare al Cliente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in fattura e nel Regolamento d'utenza pubblicato sito internet; Siciliacque, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione al Cliente in sede di richiesta di verifica del livello di pressione.

2.14 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso il Cliente la data di completamento della verifica stessa.

2.15. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra la comunicazione della richiesta di intervento tramite i contatti di Siciliacque (telefono, mail, PEC) e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Siciliacque per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Siciliacque dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, la Società medesima deve attivarsi e fornire ai Clienti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

3. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

3.1 Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi del Cliente, Siciliacque è tenuta al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di consumo stimati.

Le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto sono esplicitati nelle relative fatture.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

3.2 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 il giorno di emissione della medesima da parte di Siciliacque.

Tale indicatore sarà verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

3.3. Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita da Siciliacque ed indicato nel contratto di fornitura.

L'indicatore relativo al Periodo di riferimento della fattura non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura e riattivazione: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

3.4 Periodicità di fatturazione

Siciliacque è tenuta ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 fatture all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 fatture all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 fatture all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 fatture all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo del Cliente, Siciliacque:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale Siciliacque procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.

3.5. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, Siciliacque provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al precedente paragrafo 3.2.

Con la fattura di chiusura Siciliacque provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dal Cliente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dal Cliente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, Siciliacque provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

3.6 Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della fattura è fissato in trenta 30 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione della stessa. Il pagamento della fattura, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate da Siciliacque, libera il Cliente dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della fattura, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati al Cliente.

3.7. Modalità e strumenti di pagamento

Siciliacque mette a disposizione del Cliente medesimo i seguenti mezzi di pagamento della fattura:

- a) bonifico bancario;
- b) bollettino postale.

3.8. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Siciliacque garantisce al Cliente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

In tali ipotesi, Siciliacque riconosce al Cliente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte del Cliente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori 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.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui al primo cpv. del presente paragrafo sia superata a causa di:

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

Sulla fattura dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della fattura stessa.

3.9 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Siciliacque della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal Cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente paragrafo 3.8, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

3.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Qualora la verifica richiesta ai sensi del precedente paragrafo 3.9 evidenzi un credito a favore del Cliente, Siciliacque è tenuta ad accreditare lo stesso al Cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile ovvero tramite l'accredito diretto alle coordinate bancarie fornite dal Cliente.

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

4. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

4.1 Classificazione delle richieste scritte del Cliente

Siciliacque adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Cliente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Per reclamo scritto si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Siciliacque, anche per via telematica, con la quale il Cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente ha aderito, dal contratto di fornitura ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Società e Cliente.

Per richiesta scritta di informazioni si intende ogni comunicazione scritta, fatta pervenire a Siciliacque, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta.

4.2 Tempo di risposta motivata a 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 Siciliacque del reclamo scritto del Cliente e la data di invio al Cliente da parte della Società della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata al Cliente da parte di Siciliacque deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 4.6.

4.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Siciliacque della richiesta scritta di informazioni del Cliente e la data di invio al Cliente da parte di Siciliacque della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata al Cliente da parte di Siciliacque deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 4.6.

4.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta 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 da parte di Siciliacque della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente e la data di invio al Cliente da parte di Siciliacque della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata al Cliente da parte di Siciliacque deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 4.6.

4.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Siciliacque riporta in ogni fattura in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami. Siciliacque è tenuta a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dal Cliente ad un diverso recapito della Società medesima.

Ai fini del rispetto del relativo standard specifico, Siciliacque computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in fattura.

Siciliacque rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile un modulo per il reclamo scritto da parte del Cliente che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi del Cliente:

- i. il nome ed il cognome;
- ii. l'indirizzo postale o telematico;
- iii. oggetto del Reclamo;
- iv. il codice utente;
- v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei relativi costi.

È fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare a a Siciliacque il reclamo scritto senza utilizzare il modulo prestampato purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) codice identificativo utenza;
- c) l'indirizzo di fornitura;
- d) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- e) numero telefonico di recapito;
- f) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

4.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Siciliacque è tenuta a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione dell'ufficio competente.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi di cui al precedente paragrafo 4.5, i seguenti dati:

- a) la valutazione documentata effettuata da Siciliacque rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere da Siciliacque;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. la tipologia di uso;
 - ii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato anche l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti al Cliente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

e) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

4.7 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, Siciliacque fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico corrispondente. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, Siciliacque fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, Siciliacque adotta le seguenti modalità: è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico individuati in Tabella.

4.8 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al competente gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente da parte di Siciliacque n.q. di gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

4.9 Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Il tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal competente gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di Siciliacque n.q. di gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio al Cliente della medesima comunicazione.

5. STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE PER I CLIENTI URE

Tabella 1

| Indicatore | Livello Specifico |
|---|-------------------|
| Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici comprensivo di sopralluogo o di riscontro negativo alla richiesta di allaccio di cui al precedente paragrafo 1.1. | 20 gg lavorativi |

| | |
|---|-------------------|
| Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici di cui al precedente paragrafo 1.3 | 15 gg. Lavorativi |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al precedente paragrafo 1.4 | 5 gg lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione di cui al precedente paragrafo 1.5 | 5 gg lavorativi |
| Tempo massimo di riattivazione con modifica di portata del misuratore di cui al precedente paragrafo 1.5 | 10 gg lavorativi |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui al precedente paragrafo 1.6 | 2 gg lavorativi |
| Tempo di disattivazione della fornitura di cui al precedente paragrafo 1.7 | 7 gg lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui al precedente paragrafo 1.10 | 5 gg lavorativi |
| Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici di cui al precedente paragrafo 2.2 | 20 gg lavorativi |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al precedente paragrafo 2.6 | 10 gg lavorativi |
| Fascia di puntualità degli appuntamenti di cui al precedente paragrafo 2.7 | 3 ore |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore di cui al precedente paragrafo 2.10 | 10 gg lavorativi |

| | |
|--|----------------------|
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al precedente paragrafo 2.11 | 10 gg lavorativi |
| Tempo massimo per la Sostituzione del misuratore di cui al precedente paragrafo 2.12 | 10 gg lavorativi |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui al precedente paragrafo 2.13 | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui al precedente paragrafo 2.14 | 10 giorni lavorativi |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al precedente paragrafo 3.2 | 45 giorni solari |
| Periodicità minima di fatturazione di cui al precedente paragrafo 3.4 | Cfr. paragrafo 3.4 |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al precedente paragrafo 4.2 | 30 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui al precedente paragrafo 4.3 | 30 giorni lavorativi |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui al precedente paragrafo 4.4 | 60 giorni lavorativi |
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al precedente paragrafo 4.8 | 5 giorni lavorativi |
| Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al precedente paragrafo 4.9 | 5 giorni lavorativi |

7. Indennizzo automatico

7.1 Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla precedente Tabella, Siciliacque corrisponde al Cliente URE, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

7.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Siciliacque non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause non imputabili a Siciliacque stessa (forza maggiore ovvero cause imputabili al Cliente o a terzi)
- b) nel caso in cui al Cliente URE sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il Cliente URE perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta ovvero nelle Deliberazioni della competente Autorità.

Siciliacque, nei casi in cui il Cliente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

7.4 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Siciliacque si impegna ad accreditare al Cliente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata al Cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del Cliente, che deve essere detratto dalla successiva fattura ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque essere corrisposto al Cliente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo a Siciliacque di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nella fattura la causale della detrazione sarà indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e contenuti nella Carta di Servizio".

8 STANDARD GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE PER I CLIENTI URE

Gli standard generali di qualità contrattuali sono indicati nella seguente Tabella.

Tabella 2

| Indicatore | Livello generale |
|--|------------------|
| Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al paragrafo 1.3 cpv.3, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 90% |

| | |
|---|-----|
| Percentuale minima di lavori complessi, di cui al paragrafo 2.2, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 90% |
| Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al paragrafo 2.7, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta del Cliente, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore | 90% |
| Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui al paragrafo 2.8, comunicate entro le precedenti 24 ore | 95% |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui al paragrafo 2.15, in cui il personale incaricato dal Siciliacque arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore | 90% |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui al paragrafo 4.4, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | 95% |