

C.I.T.L. CONSORZIO IDRICO DI TERRA DI LAVORO

= C A S E R T A =

ORIGINALE

Deliberazione N. 7

Data 02 Aprile 2020

OGGETTO: Approvazione dell'aggiornamento della Carta dei Servizi.

L'anno duemilaventi il giorno due del mese di aprile alle ore 12,00 nella sala delle adunanze si è riunito il Consiglio di Amministrazione costituito come segue:

1	DI BIASIO PASQUALE	PRESIDENTE	Presente
2	PALMIERI CARMINE	VICE PRESIDENTE	Presente
3	CRISPINO PIETRO	COMPONENTE	Presente
4	FERRARA VITALIANO	COMPONENTE	Presente
5	IOVINELLA DOMENICO	COMPONENTE	Presente

Funge da Segretario il Direttore Generale, Maurizio Desiderio;

Il Presidente, constatato il numero legale dei Componenti il C.D.A., dichiara aperta la seduta ed invita gli stessi alla trattazione dell'argomento in oggetto.

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che:

- E' emersa, da ultimo in occasione del tavolo tecnico con l'Ente d'Ambito (EIC) per la definizione dell'aggiornamento tariffario 2016/2019, la necessità di intervenire sulla Carta dei Servizi attualmente in vigore per introdurre modifiche e/o integrazioni al fine di renderla conforme all'evoluzione normativa intervenuta.

Tanto premesso e considerato

PROPONE

Di approvare l'allegata nuova versione della Carta dei Servizi, conforme alla normativa vigente, che verrà successivamente inoltrata al Comitato Esecutivo dell'EIC per quanto di competenza.

IL CDA

Vista la proposta del Direttore Generale e condividendone impostazioni e contenuti.

Visti i pareri

Unanime

DELIBERA

Di approvare l'allegata nuova versione della Carta dei Servizi conforme alla normativa vigente.

Di dare mandato al Direttore Generale per l'adempimento di tutti gli atti connessi e consequenziali.

La presente delibera viene resa immediatamente eseguibile ai sensi di Legge.



CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

FUNZIONE AFFARI GENERALI

IL DIRIGENTE

In relazione al dispositivo ai sensi dell'art. 151, comma 4, del Decreto Legislativo n°267/20000

APPONE

Il visto di regolarità contabile ed

ATTESA

La copertura finanziaria della spesa.

Cap.: Competenza Residui

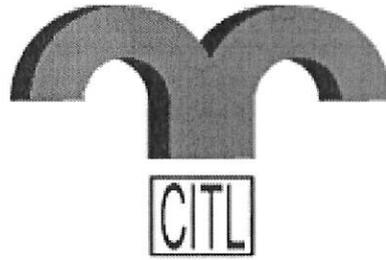
Impegno n. _____ del _____ EURO € _____

Determina/Delibera : 7

Somma Previsionale	EURO €
Somma già Impegnate	EURO €
Somma disponibile	EURO €

Li, 31-03-2020

Il Responsabile Funzione Affari Generali
(Dott. Giancarlo GIUDICIANNI)



**CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO
CASERTA**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con delibera del Cda n. 7 del 02/04/2020

INDICE

PREMESSA

Articolo 1: DEFINIZIONI

Articolo 2: PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1: Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- 2.2: Continuità del servizio
- 2.3: Partecipazione
- 2.4: Cortesia
- 2.5: Efficienza, efficacia e qualità del servizio
- 2.6: Qualità e sicurezza
- 2.7: Sostenibilità
- 2.8: Condizioni principali della fornitura e del servizio idrico integrato

Articolo 3: ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

- 3.1: Apertura al pubblico degli sportelli
- 3.2: Gestione pratiche e servizio informazioni: corrispondenza, call-center, sportello e tramite telefono
- 3.3: Differenziazione delle forme e modalità di pagamento
- 3.4: Facilitazioni per Clienti particolari

Articolo 4: CONTINUITA' DEL SERVIZIO

- 4.1: Continuità del servizio d'emergenza
- 4.2: Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate)
- 4.3: Crisi idrica
- 4.4: Pronto intervento

Articolo 5: INFORMAZIONE ALL'UTENZA

- 5.1: Accesso all'informazione
- 5.2: Informazioni
- 5.3: Richieste scritte di informazioni
- 5.4: Accesso agli atti

Articolo 6: TRATTAMENTO DEI DATI

- 6.1: Trattamento dei dati personali

Articolo 7: TUTELA DEL CLIENTE

- 7.1: Procedura del reclamo
- 7.2: Controlli esterni
- 7.3: Cause del mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità
- 7.4: Servizio minimo per sciopero/assemblee sindacali

Articolo 8: SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- 8.1: Dati soddisfazione del Cliente

Articolo 9: RAPPORTI CON I CLIENTI

9.1: Codice di comportamento

Articolo 10: STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)

10.1: Efficienza ed efficacia

10.2: Impegni e standard di qualità del servizio

Articolo 11: VALIDITÀ CARTA DEI SERVIZI

Articolo 12: INFORMAZIONI VOCI DI FATTURAZIONE IN BOLLETTA: UNITÀ DI MISURA, CONSUMI E LETTURAZIONI

Articolo 13: REGOLE DI BASE

Articolo 14: CONTROVERSIE

14.1: Controversie

PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta in ossequio alle direttive previste dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e dal D.P.C.M. 29 gennaio 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico Integrato (SII)".

Essa è il documento che definisce gli impegni che il Gestore del SII assume nei riguardi del Cliente con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi erogati e i rapporti tra clienti e Gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, della qualità del servizio.

Con il presente documento, quindi, il Gestore si impegna a rispettare, nei confronti del Cliente, i livelli di qualità determinati.

Nei casi di mancato rispetto degli standard previsti, il Cliente ha diritto ad un indennizzo automatico, così come previsto e determinato dall'Autorità di Regolazione (Arera).

La Carta, che è disponibile sul Ns. sito internet e presso gli sportelli territoriali, rappresenta, dunque, una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con il Cliente.

Articolo 1 Definizioni

- **Accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **Acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica;
- **Allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale, e/o i relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio idrico ad uno o più Clienti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'impianto;
- **Allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico alla pubblica della fognatura;
- **Atti autorizzativi** sono le concessioni, le autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è propedeutico e necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore. Sono escluse le concessioni, autorizzazioni e servitù di competenza del richiedente;
- **Attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di un nuovo contratto o di modifica delle condizioni contrattuali per voltura o subentro;
- **Autolettura** è la modalità di rilevazione da parte del Cliente finale, con conseguente comunicazione al Gestore, della misura dei consumi riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **ARERA (già AEEGSI)** Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte del Cliente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Cliente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora

stipulato il contratto di fornitura con il Gestore. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

- **Contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono**, è l'atto stipulato tra il Cliente finale e il Gestore del Servizio;
- **Data di invio:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per comunicazioni trasmesse per via telematica, la data è quella di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica certificata (pec).
 - Per le comunicazioni rese direttamente presso gli sportelli, la data di consegna previo rilascio di apposita ricevuta;
- **Data di ricevimento:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data di ricevimento è quella risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo;
 - per le conferme e le richieste scritte trasmesse per via telematica è la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte, ricevute direttamente presso gli sportelli, è la data risultante dalla ricevuta rilasciata;
- **Deposito cauzionale** è una somma di denaro che il Cliente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali maturati;
- **Depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività di trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione e/o limitazione della fornitura** è la sospensione e/o limitazione della fornitura idrica, operata dal Gestore, nei casi di morosità del Cliente finale;
- **Il Gestore** è 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, nella fattispecie il Consorzio Idrico Terra di Lavoro di seguito C.I.T.L.;
- **Indennizzo automatico** è l'importo che, ai sensi del presente provvedimento, viene automaticamente riconosciuto al Cliente finale nei casi di cui il Gestore non rispetti gli standards specifici di qualità;
- **Interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un Cliente finale, alle condizioni minime di portata e di carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di fornitura. Sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in caso di scarsità della risorsa;

- **Interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno, riconducibili a situazioni di disagio o pericolo (per i Clienti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **Interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto differenti da quelle non programmate;
- **Lavoro semplice** è la prestazione che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacci idrici e /o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti - nuovi allacci - o su misuratori esistenti - es. spostamenti, cambio, ecc.. - che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte dei soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Clienti;
- **Lavoro complesso** è la prestazione di lavori da eseguire su richiesta del Cliente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura** è la rilevazione effettiva, da parte del Gestore, della misura dei consumi riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **Livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Cliente finale;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire al Cliente finale;
- **Misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna del Cliente finale atto alla misurazione dei volumi prelevati;
- **Operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste del Cliente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali di uno o più servizi del SII afferenti la fornitura;
- **Portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavori o interventi effettuati dal Gestore;
- **Punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto /i del Cliente finale;
- **Punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto/i di raccolta dei reflui del Cliente finale;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio erogato con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento del servizio, ovvero da ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il Gestore e il Cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica della fattura;

- **Riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione/ limitazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **Richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale il Cliente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **Servizio Telefonico** è il servizio telefonico che permette al Cliente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per le richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente. Per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici e il servizio può essere dotato anche di albero fonico o IVR;
- **Sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **Tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 Aprile 1999, per il servizio di acquedotto, è la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - 1) Uso civile domestico;
 - 2) Uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, aeroporti, stazioni ferroviarie ecc.);
 - 3) Altri usi, relativi a settori commerciali, artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **Utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Voltura** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo;

Per quanto non espressamente disposto nel presente atto, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità razione-temporis vigente.

Articolo 2

Principi fondamentali

Il Gestore basa il proprio rapporto con i Clienti sui principi generali di seguito enucleati.

2.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto fra il Gestore e il Cliente è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento.

In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Clienti appartenenti a fasce più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire nei confronti del Cliente in modo obiettivo, giusto e imparziale;

2.2 Continuità del Servizio

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento necessario per contenere quanto più possibile i disagi arrecati ai Clienti, compreso servizi sostitutivi di emergenza;

2.3 Partecipazione

Il Cliente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano.

Può, inoltre, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione del Cliente da parte del Gestore.

Per gli aspetti di relazione con i Clienti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con il Cliente finale;

2.4 Cortesia

Il Gestore si impegna ad uniformare il rapporto con i Clienti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce, inoltre, l'identificabilità, la formazione e l'istruzione del personale addetto ai rapporti con i Clienti.

2.5 Efficienza, efficacia e qualità del servizio

Il Gestore persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. La Gestione è improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;

2.6 Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito al Cliente nel rispetto delle normative. La scelta dei materiali e delle lavorazioni saranno improntate a tecnologie non inquinanti, che garantiscano sicurezza e tutela della salute dei lavoratori e dei cittadini.

2.7 Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare al suo esaurimento.

Si rende, pertanto, necessario un uso sostenibile della risorsa.

Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, di propria pertinenza, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, ad intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare l'esecuzione delle opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di

migliorare il servizio all'utenza, a potenziare i servizi di fognatura e depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza;

2.8 *Condizioni principali della fornitura del Servizio Idrico Integrato*

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, i Clienti devono essere informati su tutte le principali condizioni del servizio idrico integrato.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono parte integrante del contratto di fornitura. Le condizioni sono estratte dal Regolamento del Servizio di Acquedotto scaricabili dal sito www.citl.it.

Articolo 3 Accessibilità al servizio

3.1 *Apertura al Pubblico degli sportelli*

Presso lo sportello Clienti della sede centrale e presso gli sportelli territoriali è possibile richiedere tutte le informazioni in materia contrattuale e tariffaria.

E' possibile, inoltre, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni tipo di chiarimento inerente la fornitura e i consumi rilevati.

Si possono inoltrare segnalazioni, reclami, giudizi sui servizi e richieste di informazioni.

Gli orari di apertura degli sportelli sono i seguenti:

- LUNEDI' - MERDOLEDI' E VENERDI' dalle ORE 9:00 alle ORE 13:00
- MARTEDI' dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30.

Gli orari sono resi noti mediante affissioni pubbliche, apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate al Cliente e mediante pubblicazione sul sito internet del Gestore.

Sul sito internet www.citl.it sono reperibili ulteriori notizie utili, l'ubicazione degli sportelli, riferimenti telefonici, normativi e la modulistica necessaria per le operazioni contrattuali;

3.2 *Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza e call center*

Ai Clienti viene data la possibilità di effettuare le normali pratiche di disdetta dei contratti e subentri tramite comunicazione scritta o via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito internet.

Gli operatori del call-center forniscono il servizio di 6 ore dal Lunedì al Venerdì.

Possono essere ottenute telefonicamente, al numero verde gratuito e da rete fissa, a costo operatore, anche le seguenti informazioni:

- Informazioni di carattere generale;
- Informazioni personali o in merito alla fornitura, relativamente ai consumi, fatture, pagamenti etc con accesso tramite il codice Cliente personale.

3.3 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- con domiciliazione bancaria;
- con bollettino presso tutti gli sportelli postali.

3.4 *Facilitazioni per Clienti particolari*

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Clienti, tipo portatori di Handicap, l'accesso facilitato ai servizi:

- prevedere procedure e tempi di allacciamento, ripristino e il trasferimento del servizio più rapidi rispetto agli standard;

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali.

Articolo 4 **Continuità del servizio**

4.1 *Continuità e servizio di emergenza*

Il Gestore si impegna a garantire il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi ai Clienti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi del disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore, in ogni caso, fornirà adeguate e tempestive informazioni relative alle cause dell'interruzione.

In caso di sospensioni del servizio, oltre le 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, ai sensi dell'art. 3.5 dell'allegato A della delibera dell'ARERA n. 917 del 27/12/2017;

4.2 *Interruzioni con preavviso (interruzioni programmate)*

Sono le interruzioni del servizio idrico dovute all'esecuzione di interventi o manovre sulla rete precedute da un preavviso ai Clienti interessati, così come previsto dall'art. 3.5 dell'allegato "A" della delibera dell'Arera n. 917/2017, la cui durata massima della singola sospensione deve essere contenuta entro le 24 ore.

Nel caso si renda necessario interrompere il servizio per i motivi di cui al punto precedente, i Clienti devono essere avvisati con un preavviso minimo di 48 ore.

La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso, all'ingresso dell'unità immobiliare, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

4.3 *Crisi idrica*

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e, comunque, non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna, con adeguato preavviso, ad informare i Clienti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare i Clienti al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso la riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti;

4.4 *Pronto intervento*

Il pronto intervento per segnalazioni di disservizi, di irregolarità o interruzioni della fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al contatto telefonico indicato sul sito www.citl.it.

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo del presidio di pronto intervento.

Il Gestore dispone di presidi operativi per il pronto intervento attivi 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischi di danno.

I Clienti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni di interruzioni e guasti il contatto telefonico indicato sul sito www.citl.it, anch'esso disponibile 24 ore su 24, gratuito da rete fissa e mobile.

Articolo 5 **Informazione ai Clienti**

5.1 Accesso all'informazione

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

Per garantire al Cliente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali o che possono interessarlo, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- sportelli e call center;
- sito internet e portale web/app;
- bollette e allegati;
- organi di informazione;
- riviste, opuscoli informativi e brochure;
- divulgazioni di dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, regolamenti o la stessa carta;
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente carta sono disponibili:

- presso la sede centrale dell'azienda e gli sportelli distribuiti sul territorio;
- trasmissibili direttamente ai Clienti che ne facciano richiesta, tramite posta elettronica.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite i contatti telefonici disponibili e attraverso il formulario di contatto presente sul sito internet www.citl.it e presso gli sportelli negli orari di apertura.

5.2 Informazioni

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti i Clienti:

- copia della vigente Carta dei Servizi;
- copia dei vigenti Regolamenti;
- i valori indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita;
- servizi di supporto e consulenza riguardo i contratti di fornitura (stipule e volture) e gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti, letture e distacchi);
- campagne di informazione e sensibilizzazione delle problematiche idriche;
- comunicazioni tempestive riguardanti attività che interessano il Cliente, normativa di riferimento e le disposizioni emanate dall'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie e la procedura per la presentazione dei reclami;
- informazioni riguardanti il Gestore e la generalità dei servizi;
- informazioni chiare e comprensibili su tutte le segnalazioni inoltrate;
- sondaggi e interviste in materia di customer satisfaction.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo di tutela dei Clienti, il Gestore condivide le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere, con le Associazioni dei Consumatori.

5.3 Richieste scritte di informazioni

Il Cliente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni.

I canali di trasmissione sono:

- postale-protocollo aziendale sede di Caserta viale Lamberti Fab. A/4 cap. 81100;
- pec: protocollo@pec.citl.it;
- formulario di contatto presente sul sito internet aziendale;

5.4 Accesso agli atti

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi alle attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso civico di cui agli artt. 5 e seguenti del D.lgs. 33/2013 e successive modificazioni e integrazioni;

Articolo 6 Trattamento dei dati

Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti i Clienti in conformità a quanto stabilito dal Regolamento UE n. 679/2016.

Inoltre sono adottate tutte le misure atte ad assicurare il rispetto e l'esercizio dei loro diritti ai sensi della legge 196/2003 (Privacy).

E' consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- esigenze legate alla stipula di un contratto di attivazione su richiesta;
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti;
- dare corso alle modalità di pagamento convenute;
- esigenze di carattere operativo e gestionale,
- esigenze di controllo dei pagamenti e atti conseguenti;
- finalità specifiche di Marketing operativo e strategico legate al servizio;
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Il trattamento dei dati comprende, altresì, la diffusione degli stessi nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza delle attività di cui sopra, in conformità alle disposizioni di legge, e per finalità di vigilanza e di controllo delle attività medesime.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, Enti e Consorzi che, per conto del Gestore, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto, a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o altre attività contrattuali in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati, all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

In merito ai predetti trattamenti, il Cliente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione a soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o di impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in essere.

Articolo 7 La tutela del Cliente

Il Cliente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi in forma scritta presso gli sportelli o telefonando ai contatti telefonici indicati sul sito www.citl.it.

Nel caso in cui il Cliente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare, in forma scritta, formale reclamo.

7.1 Procedura di reclamo

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati.

I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo di Viale Lamberti Fab. A/4 81100 Caserta;
- all'indirizzo Pec protocollo@pec.citl.it;
- attraverso il formulario presente sul sito internet aziendale www.citl.it.

7.2 *Controlli esterni*

Qualora il Cliente dovesse ritenere insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami in merito alla qualità dei servizi, può rivolgersi all' EIC (Ente Idrico Campano) e/o all'ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n.481/95 ARERA (già AEEGSI);

7.3 *Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità*

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:

- causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi;
- cause imputabili al Cliente, quali la mancata presenza del Cliente a un appuntamento concordato con il gestore per sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile al Cliente;
- cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nei due commi precedenti.

7.4 *Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali*

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e degli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

Articolo 8 Soddisfazione del Cliente

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei Clienti. Ai risultati di tali rilevazioni sarà data la più ampia diffusione, rendendoli disponibili ai Clienti e alle Associazioni dei Consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai contatti del Gestore.

Articolo 9 Rapporti con i Clienti

9.1 *Codice di comportamento*

I rapporti con i cittadini Clienti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- il personale è tenuto a trattare i cittadini Clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti, altresì, a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale di front-office che nelle comunicazioni telefoniche e nella corrispondenza;
- le procedure interne degli uffici devono essere atte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile i diritti del cittadino Cliente.

Articolo 10 Controversie

Il Gestore in accordo con le Associazioni dei Consumatori, si impegna ad adottare un protocollo d'intesa, che sarà disponibile sul sito internet aziendale, per la Conciliazione Paritetica salvo specifiche diverse indicazioni da parte dell'ARERA.

Articolo 11 **Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta è stata adottata dal Gestore con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

Le modifiche operate sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti, utilizzando i canali informativi in precedenza indicati.

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

Articolo 12 **Regole principali**

Per la dotazione minima di acqua potabile pro-capite, i valori di pressione minimi e massimi al punto di consegna e la portata minima, il Gestore farà puntuale riferimento alla normativa in materia (DPCM 29/04/99 e ss.mm.ii).

Gli standard previsti sono di norma rispettati su tutta la rete. Possono, tuttavia, riscontrarsi difformità locali, causati da limiti strutturali della rete acquedottistica, e/o da contingenze stagionali.

La quantità di acqua prelevata viene misurata da un misuratore idrometrico, che è affidato alla custodia e alla cura del Cliente.

Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i misuratori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.

La fornitura è subordinata all'esecuzione di eventuali opere necessarie, da parte del Cliente, oltre che dal perfezionamento e alla sottoscrizione del contratto di fornitura. Le condizioni generali di fornitura fanno parte integrante e sostanziale del contratto e devono essere sottoscritte all'atto della richiesta di attivazione - riattivazione - voltura - subentro della fornitura.

E' Possibile ritirare copie delle stesse presso gli sportelli messi a disposizione dal Gestore.

La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, come i condomini, risponde, ai sensi di legge, l'amministratore o la società e potrà essere intestata all'amministratore o al legale rappresentante della stessa.

Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministratore rispondono solidalmente tutti i proprietari.

Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente in osservanza alla normativa vigente.

E' fatto obbligo di allacciarsi alla pubblica fognatura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dal Regolamento di riferimento adottato dall'Azienda in tema di fognatura e depurazione.

In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e applicando il tasso di riferimento fissato dalla banca Centrale Europea maggiorato del 3 e mezzo per cento (3.50%) oltre alle spese sostenute per la gestione del recupero del credito e per l'eventuale ripristino del servizio.

L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:

- modifiche eseguite sugli impianti senza la preventiva autorizzazione da parte del Gestore;

- manomissione dei sigilli del misuratore;
- subentri e/o prelievi senza sottoscrizione del contratto di fornitura;
- mancati pagamenti;
- per qualsiasi ulteriori casi previsti dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Articolo 13

Informazioni sulle voci presenti in bolletta, unità di misura, letture, consumi e articolazione tariffaria

Il gestore si impegna a riportare in bolletta tutte le voci di cui al glossario redatto dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Inoltre tutte le informazioni sono riportate e disponibili sulla sezione dedicata del sito Internet Aziendale.

Articolo 14

Standard di qualità del servizio

Gli standard sono parametri che consentono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'ARERA, e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con i Clienti.

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

Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio sia in termini reali che di percezione soggettiva.

14.1 Efficienza ed efficacia

Il gestore opera in continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee.

La qualità del servizio è verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti, mentre per la terminologia adottata si rimanda alle definizioni.

14.2 Impegni e standard di qualità del servizio

Per la regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono e per quanto non espressamente previsto nella presente Carta dei Servizi, il Gestore richiama integralmente e recepisce le norme contenute nell'allegato "A" della delibera ARERA n. 655/2015 "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e ss.mm.ii..

Si riportano, quindi, in allegato i dati relativi agli standard generali e specifici previsti nella tabella n. 6 dell'allegato "A" della delibera ARERA n. 655/2015 e quelli relativi agli standard specifici della qualità tecnica previsti dalla tavola n. 1 della delibera ARERA n. 917/2017.

Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e	95% delle singole

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			il momento in cui il medesimo viene ricevuto	prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Tavola 1 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore