LA CARTA DEL S.I.I. IN VIGORE

così come modificata dalle delibere:

- dell'Autorità dell'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico del 23 dicembre 2015 n.655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n.1/16 "adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019".

28 novembre 2016

PREMESSE

La carta del servizio idrico integrato (S.I.I.) in vigore alla data odierna nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma è quella allegata alla Convenzione di Gestione sottoscritta con il Gestore ACEA ATO 2 S.p.A. il 6 agosto 2002.

La deliberazione del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" dell'Autorità dell'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) ha modificato ex-lege tutte le carte del S.I.I. in vigore in Italia e quindi anche quella in vigore nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma.

Questa deliberazione dell'AEEGSI in pratica ha ridefinito gli obblighi di servizio in carico al Gestore ed in particolare ha introdotto:

- degli indicatori di qualità contrattuale del S.I.I. e per essi ha stabilito degli standard specifici e generali da rispettare;

- delle penali in carico al Gestore e degli indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di mancato rispetto di questi standard.

Successivamente la delibera della Conferenza dei Sindaci (C.d.S.) dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016 n. 1/16 "adozione dello schema regolatorio 2016 – 2019" ha adottato una istanza di riconoscimento di premi a favore del Gestore per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015.

Scopo del presente documento è quello di agevolare l'informazione all'utenza relativamente ai valori dei nuovi standard di qualità e degli indennizzi previsti ed alle modalità di erogazione di quest'ultimi in attesa dell'adozione della nuova Carta dei Servizi e del Regolamento di Utenza, il cui procedimento è attualmente in corso.

Questo documento è costituito, oltre che dalla presenti premesse, da:

1) una copia della carta del servizio idrico integrato del 2002;

2) una appendice con i nuovi standard previsti dalla delibera della C.d.S., migliorativi rispetto a quelli previsti dalla delibera AEEGSI, che integrano e sostituiscono quelli della Carta del S.I.I. del 2002.

In particolare per la problematica della disattivazione della fornitura del servizio in caso di morosità dell'Utente si fa presente che l'articolo 61 del "Collegato ambientale" (Legge del 28 dicembre 2015 n. 221) prevede che:

a) il Presidente del Consiglio dei Ministri fornisca i principi ed i criteri per il contenimento della morosità degli utenti del S.I.I.;

b) l'AEEGSI, sulla base di questi principi e criteri, adotti una direttiva per il contenimento della morosità degli utenti del S.I.I.

Il Presidente del Consiglio dei Ministri con il D.P.C.M. del 29 agosto 2016 ha risposto alla previsione di cui al precedente punto a) fornendo i principi ed i criteri che saranno adottati dalla delibera AEEGSI, ad oggi non ancora emanata, per il contenimento della morosità.

In attesa di questa direttiva, che sarà immediatamente applicata nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma, la procedura di disattivazione della fornitura del servizio per morosità dell'Utente è quella già in essere nell'ATO 2.

Infine si rammenta che la Conferenza dei Sindaci già dal 2010 ha costituito un "Contributo di solidarietà" destinato ad agevolazioni tariffarie per nuclei familiari in condizioni socio/economiche disagiate.

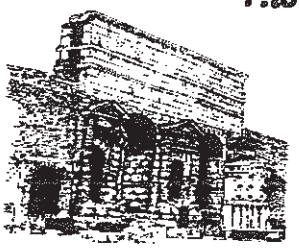
L'art. 60 del "Collegato Ambientale" ha avviato un iter per la definizione e l'adozione della "tariffa sociale del S.I.I.", tariffa che sostituirà il contributo di solidarietà oggi in essere nell'ATO2.

La Conferenza dei Sindaci con la delibera del 17 luglio 2016 n. 2/16, in attesa dell'istituzione della "tariffa sociale del S.I.I." a livello nazionale, ha ritenuto opportuno mantenere la procedura per l'assegnazione delle agevolazioni tariffarie semplificandola ulteriormente e facendola gestire dalla Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO 2, la quale ha messo a disposizione una unità lavorativa a tempo pieno per i rapporti con gli utenti interessati alle agevolazioni tariffarie.

Il Dirigente Responsabile
dott. ing. Alessandro Piotti

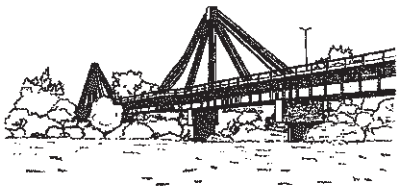
ACEA ATO2
GRUPPO ACEA S.p.A.
F.to Ing. Paolo PIZZARI

Il Responsabile della
Segreteria Tecnico Operativa
ATO2 Lazio Centrale-Roma
(Dott. Ing. Alessandro Piotti)



AUTORITÀ ATO 2
Lazio Centrale – Roma

Segreteria Tecnico Operativa



Aquae Claudia e Anio Novus 52 d.C.

copia conforme
all'originale
Alessandro Piotti

Ponte canale impianto di depurazione Roma nord 1980 d.C.

Convenzione di Gestione e allegati

Disciplina del Rapporto con l'Utenza

carta del servizio idrico integrato

documento redatto dalla
Segreteria Tecnico Operativa

n. elaborato: **4.1**

file: carta SII b.doc

con la collaborazione di

data: **15 novembre 2001**
agg.: **24 maggio 2002**

STO AATO2 – Roma Segreteria Tecnico Operativa dell'Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale – Roma
c/o Provincia di Roma via delle Tre Cannelle, 1b - 00187 Roma
tel. 06-67667503-4-5 fax. 06-67667506 www.optreregione.lazio.it E-mail: sto2@provincia.roma.it

SILVESTRO PAOLO DI RENZO

Indice

1. FONDAMENTI DELLA CARTA **2**

1.1 L'AUTORITÀ' D'AMBITO E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE 2
1.2 IL GESTORE 3
1.3 QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO 3
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO 5
1.5 VALIDITÀ DELLA CARTA 6
1.6 PROCEDURA DI AGGIORNAMENTO 7

2. SERVIZI, STRUTTURE, TARIFFE **8**

2.1 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO ACQUEDOTTISTICO 8
2.2 EVOLUZIONE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE 8
2.3 DECENTRAMENTO DEI RAPPORTI CON L'UTENZA 8
2.4 ASPETTI TARIFFARI 9

3. STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO **10**

3.1 DIALOGO TRA CLIENTE E GESTORE 10
3.2 STANDARD DI QUALITÀ' E LORO EVOLUZIONE 12
3.2.1 Premessa *12*
3.2.2 Standard generali *12*
3.2.3 Standard specifici *13*
3.3 MODALITÀ' DI VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ' 18
3.3.1 Premessa *18*
3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità *18*
3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente *19*
3.4 IL PERSONALE DIPENDENTE 19

4. TUTELA DELL'UTENTE **20**

4.1 COPERTURA ASSICURATIVA 20
4.2 RECLAMI 20
4.3 RIMBORSI E RISTORI 20
4.3.1 Standard soggetti a rimborso *20*
4.3.2 Rimborsi *21*
4.4 ORGANI DI TUTELA 21
4.4.1 L'ufficio Carta dei servizi *21*
4.4.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta *21*
4.4.3 Il Garante *21*

1. *Fondamenti della carta*

1.1 L'autorità' d'ambito e l'affidamento della gestione

L'Ambito Territoriale Ottimale n.2 (Lazio Centrale) è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n.36, con propria Legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge Regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori dei Comuni di Affile, Agosta, Albano Laziale, Allumiere, Anguillara Sabazia, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Ardea, Ariccia, Arsoli, Artena, Bellegra, Bracciano, Camerata Nuova, Canale Monterano, Canterano, Capena, Capranica Prenestina, Carpineto Romano, Casape, Castel Gandolfo, Castel Madama, Castel San Pietro Romano, Castelnuovo di Porto, Cave, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Cerveteri, Ciampino, Ciciliano, Cineto Romano, Civitavecchia, Civitella San Paolo, Colleferro, Colonna, Fiano Romano, Filacciano, Fiumicino, Formello, Frascati, Gallicano nel Lazio, Gavignano, Genazzano, Genzano di Roma, Gerano, Gorga, Grottaferrata, Guidonia Montecelio, Jenne, Labico, Ladispoli, Lanuvio, Lariano, Licenza, Mandela, Manziana, Marano Equo, Marcellina, Marino, Mentana, Monte Porzio Catone, Montecompatri, Montelanico, Monterotondo, Morlupo, Nazzano, Nemi, Olevano Romano, Palestrina, Percile, Pisoniano, Poli, Pomezia, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Riofreddo, Rocca Canterano, Rocca di Cave, Rocca di Papa, Rocca Priora, Rocca Santo Stefano, Roccagiovine, Roiate, Roma, Roviano, Sacrofano, Sambuci, San Cesareo, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, San Vito Romano, Santa Marinella, Sant'Angelo Romano, Sant'Oreste, Saracinesco, Segni, Subiaco, Tivoli, Tolfa, Torrita Tiberina, Trevignano Romano, Vallepietra, Valmontone, Velletri, Vicovaro, Zagarolo, in provincia di Roma ed i territori dei comuni di Filettino e Trevi nel Lazio in provincia di Frosinone e di Oriolo Romano e Vejano, in provincia di Viterbo salvo quanto precisato al punto 1.5 (salvaguardie, concessioni preesistenti), con una popolazione residente complessiva, al 1997, pari a 3.696.093 abitanti.

Detti Comuni, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita convenzione e costituendo una Autorità d'Ambito coordinata dalla Provincia di Roma e dotata di una segreteria tecnico operativa (S.T.O.).

L'Autorità ha negoziato l'affidamento della gestione del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nell'intero territorio dell'Ambito, salvo quanto precisato nel citato par. 1.5, con la ACEA S.p.A., società derivante dalla trasformazione della ACEA, Azienda speciale del Comune di Roma, la quale già svolgeva una rilevante aliquota del SII nel territorio stesso.

La ACEA S.p.A. ha a tal fine costituito la "ACEA ATO 2 S.p.A.", cedendo alla stessa il ramo d'azienda interessato; a detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con delibera n…….. del…….della Conferenza dei Sindaci, recepita da tutti i Comuni interessati con atti deliberativi in data compresa tra il …… ed il……

L'affidamento è regolato da una "convenzione di gestione", cui la presente carta è allegata e della quale costituisce parte integrante, nei limiti di cui ai successivi artt. 1.5 e 1.6.

La convenzione è soggetta a periodiche revisioni negoziate, che riguarderanno anche la presente Carta.

L'Autorità d'Ambito controlla il rispetto dei contenuti di detta convenzione di gestione da parte del gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della presente carta nel rapporto con l'utente-cliente.

1.2 Il gestore

Nella "ACEA ATO2 S.p.A." sono confluite le infrastrutture, le conoscenze, l'esperienza accumulatesi nell'azienda del Comune di Roma a partire dal 1937, anno nel quale il Comune stesso trasferì alla preesistente azienda elettrica municipale la parte del servizio acquedottistico dallo stesso gestita in economia, insieme all'incarico di realizzare l'acquedotto del Peschiera.

Le tappe essenziali dello sviluppo acquedottistico successivo sono state:

- nel 1964 l'acquisizione della restante parte del servizio, fino ad allora gestita dalla Società dell'acqua Pia Antica Marcia;
- nel 1965, la realizzazione dell'acquedotto Appio-Alessandrino;
- tra il 1965 e il 1975, la realizzazione del sistema Peschiera sinistro – Capore;
- tra il 1975 e il 1997 la realizzazione dell'acquedotto del Lago di Bracciano, compresa la protezione igienica del lago;
- tra il 1955 e il 1990 la realizzazione del sistema urbano di penetrazione, regolazione, distribuzione e buona parte della trasformazione del sistema distributivo a luce tarata in sistema a contatore;
- il sistema di fognatura e depurazione ha visto l'azienda impegnata a partire dal 1975, con l'avvio del piano di risanamento idrosanitario delle borgate romane, che è proseguito sino al 1995;
- il subsistema di depurazione, precedentemente gestito dal Comune di Roma in economia, è stato trasferito all'azienda a partire dal 1985, ed è stato radicalmente ristrutturato e potenziato nel periodo 1985 – 1997.

Il subsistema fognatizio romano (in aggiunta a quanto già fatto per le borgate) è in corso di trasferimento dal Comune di Roma , a partire dalla firma della convenzione di gestione e così pure saranno trasferiti le infrastrutture ed il personale attinenti al S.I.I. negli altri Comuni compresi nell'ATO2.

1.3 Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

SILVESTRO PAOLO DI RENATO

a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

b) Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;

c) Nella Legge 11 luglio 1995 n.273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n.163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

d) Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico integrato".

Le norme contenute nel DPCM 29 aprile 1999 si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità tecnica del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

e) nella Legge 5 gennaio 1994 n.36 e successive modifiche;

f) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";

g) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n.99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";

h) nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n.152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche;

i) nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n.31"Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n.236;

j) nella Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;

Il suesposto quadro normativo esterno è quello in vigore nell'Agosto 2001.

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta, salvo formalizzarne successivamente il riferimento con la procedura e con gli effetti di cui all'art. 1.6.

1.4 Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a) *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*
Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b) Efficacia ed efficienza
Il gestore persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, strutturali, più rispondenti allo scopo.

c) Continuità del servizio
Il gestore è impegnato in particolare a garantire un servizio acquedottistico regolare e continuo, abolendo progressivamente le turnazioni ove esistenti e riducendo progressivamente la durata dei disservizi, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.
Il gestore è altresì consapevole dei disagi e pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

d) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.
Il gestore mantiene con i clienti-utenti, dei quali deve sentirsi a servizio, un rapporto ispirato alla massima cortesia e correttezza. Egli è tenuto ad assistere i clienti attuali e potenziali, fornendo le opportune informazioni e consigliandoli per la migliore soluzione dei loro problemi, tecnici, commerciali, formali.
Il gestore è impegnato, a tal fine, a rendere semplici e comprensibili i propri messaggi, nonché corretto e chiaro il linguaggio dei propri dipendenti, dei quali dev'essere garantita la identificabilità.
L'utente ha diritto ad ottenere le delucidazioni del caso, a conoscere i nomi ed i compiti dei responsabili interessati, ad avanzare proposte, suggerimenti, critiche, reclami.

1.5 Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio dell'ATO 2 Lazio, con sola eccezione per i servizi transitoriamente gestiti dalle seguenti gestioni:

Comuni serviti	Servizio	Gestore	Fine gestione
Capranica Prenestina	idropotabile	ITALGAS	10 novembre 2021
Ardea	idrico integrato	IDROGAS	1 gennaio 2020
Formello	acquedotto	CASTALIA	31 dicembre 2021
Gerano	idrico	ITALGAS	31 gennaio 2020
Ladispoli	idrico	SICEA	31 dicembre 2003
Olevano Romano	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	2023
Pomezia	idrico	ARCALGAS	1 gennaio 2018
Rocca Canterano	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	28 novembre 2021
Rocca di Papa	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	1 gennaio 2019
Canterano	distribuzione acqua potabile	ITALGAS	30 maggio 2024
Valmontone	idrico	ITALGAS	

La presente carta si applica a partire dall'assunzione della responsabilità nella gestione del servizio per ogni singolo comune e sostituisce le carte precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullate.

1.6 Procedura di aggiornamento

Gli allegati alla convenzione di gestione che regola il rapporto tra l'Autorità d'Ambito ed il gestore sono soggetti a periodici aggiornamenti, negoziati tra le parti.

In tali occasioni si provvederà anche ad eventuali modifiche od integrazioni della presente carta, per tenere conto delle diverse condizioni al contorno, maturate nel frattempo.

2. *Servizi, strutture, tariffe*

2.1 Evoluzione del servizio acquedottistico

Il sistema acquedottistico già realizzato da ACEA S.p.A. per l'area precedentemente servita, è sostanzialmente in grado di assicurare un livello di qualità tecnica del servizio corrispondente ai criteri individuati dalla normativa di cui all'art.1.3.

Il gestore è tuttavia impegnato:

- all'apposizione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata;
- ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- a mantenere ed anzi a migliorare nel tempo l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità del servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

Per gli altri Comuni dovranno essere progressivamente realizzati gli interventi previsti dal Piano d'Ambito, indispensabili per adeguare il livello di qualità tecnica del servizio ai criteri della normativa di cui all'art.1.3. Il tempo di adeguamento sarà definito in occasione della prima revisione del Piano d'Ambito.

2.2 Evoluzione del servizio di fognatura e depurazione

Il sistema fognario sarà gradualmente esteso fino a raggiungere tutti gli insediamenti con più di 2000 ab. eq., come previsto dalle vigenti disposizioni.

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà consentito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

2.3 Decentramento dei rapporti con l'utenza

La precedente struttura della ACEA S.p.A., prevedeva un decentramento territoriale sia delle strutture tecniche a servizio della rete locale di distribuzione e relativi allacciamenti (7 centri operativi locali) sia delle strutture amministrativo - commerciali (5 punti di contatto con l'utenza), onde avvicinare il gestore ai cittadini - clienti.

Altra linea di decentramento "diffuso" è offerta dal servizio telefonico utenti (vedi art. 3.1) Questi indirizzi, relativi all'area del Comune di Roma, saranno mantenuti. Essi andranno inoltre estesi progressivamente all'intero Ambito, realizzando il programma di decentramento previsto dal Manuale di gestione allegato alla Convenzione.

2.4 Aspetti tariffari

Il gestore è impegnato a tendere progressivamente all'unificazione della struttura e dei livelli tariffari in tutto il territorio, secondo le previsioni del Piano d'Ambito.

Secondo il dettato dell'art.13 Legge 36/94, all'incremento del livello medio generale ponderale degli introiti deve tendenzialmente corrispondere un analogo incremento della qualità media del servizio reso.

3. *Standard di qualità' del servizio*

3.1 Dialogo tra cliente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra cliente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

❑ **Semplificazione delle procedure**

Il gestore:

- persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
- si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
- adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
- semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
- si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

❑ **Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza**

Il gestore:

- mette progressivamente a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti, allacci, reclami, pagamenti) presso i punti di contatto principali con l'utenza aperti almeno sei ore nei giorni feriali dal lunedì al giovedì e almeno quattro ore il venerdì;
- istituisce, presso detti punti, nonché presso sedi comunali e circoscrizionali sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;
- istituisce sistemi telefonici presidiati anche per l'attivazione, nei casi più semplici, di contratti d'utenza, nonché sistemi automatici per le informazioni correnti;
- diversifica e semplifica le forme e le modalità di pagamento (sportelli presidiati ed automatici nei punti di contatto con l'utenza, uffici postali, sportelli bancari, domiciliazioni postali o bancarie, collegamenti informatici, ecc.) creando anche facilitazioni per le categorie d'utenti che si trovino in particolari condizioni di difficoltà di spostamento (quali persone anziane con difficoltà motorie, portatori di handicap e pazienti sottoposti a trattamenti di dialisi o soggetti a trattamento con supporti e/o macchinari elettromeccanici) che dichiarino di essere privi di assistenza pubblica e/o familiare;
- inoltre, al fine di garantire all'Utente una informativa aggiornata circa le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza gli strumenti di seguito indicati:

Televideo RAI 3

attraverso il servizio di televideo sono comunicati all'Utente gli aspetti e le modalità dei servizi offerti, oltre agli avvisi ai cittadini circa interruzioni del servizio e altri eventi particolari.

Bollette

le fatture di consumi sono utilizzate quale strumento di comunicazione agli Utenti di messaggi utili al miglioramento della qualità del servizio.

Organi di informazione

per talune informative generali e interessanti tutti gli Utenti, alcune classi di utenze o parte del territorio sul quale sono erogati i servizi, saranno utilizzati organi di stampa, TV e radio locali, ed il sito internet www.aceaspa.it.

Opuscoli informativi

periodicamente vengono distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

Campagne promozionali

campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione razionale delle risorse ambientali ed energetiche, sono promosse con il coinvolgimento delle associazioni degli Utenti, ambientaliste e delle categorie interessate.

Visite presso gli impianti aziendali

Il gestore garantisce l'accesso ai propri impianti attraverso visite organizzate periodicamente a gruppi di cittadini che ne facciano richiesta, con particolare riferimento agli istituti di formazione.

- **Facilitazioni per clienti particolari**

Il gestore, per i portatori di handicap, anziani e cittadini segnalati dai servizi sociali, attiva procedure, tempi di allacciamento, trasferimento e ripristino dei servizi più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili ala totalità della Clientela. Per portatori di handicap e di cittadini con malattie e condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, vengono attuati percorsi preferenziali agli sportelli.

- **Ufficio per il diritto di accesso**

Infine, il gestore istituisce un apposito ufficio presso il quale qualsiasi Cittadino, e quindi anche l'Utente, può richiedere l'accesso alle informazioni cui è direttamente interessato, in applicazione di quanto previsto alla Legge 7 agosto 1990 n° 241 (Sede aziendale telefono ...).

3.2 Standard di qualità' e loro evoluzione

3.2.1 Premessa

Il gestore si impegna a mantenere, nell'area precedentemente gestita dall'A.C.E.A., gli standard di qualità del servizio previsti dalla Carta del servizio idrico, e ad estendere progressivamente gli stessi standard di qualità all'intero Ambito, realizzando il programma di uniformazione del servizio e attuando così il principio di parità di trattamento di tutti gli utenti.

Resta confermato, comunque, l'impegno del gestore a operare un miglioramento continuo del servizio reso a tutta l'utenza.

Gli standard di qualità del servizio di seguito indicati sono validi all'inizio nel territorio del Comune di Roma e diverranno validi nell'intero territorio solo dopo la realizzazione delle opere di completamento e delle sostituzioni previste nella prima revisione Piano d'Ambito e saranno oggetto di nelle periodiche rinegoziazioni della Convenzione di gestione.

Costituiscono "standard" di qualità del servizio, i livelli di qualità che il gestore garantisce agli Utenti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che esso svolge. Detti standard sono definiti "generali", quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dal gestore, ovvero "specifici", quando si riferiscono alla singola prestazione resa all'Utente e, pertanto, direttamente verificabili.

Per il calcolo dei tempi di erogazione del servizio, nei limiti degli standard assunti nella presente Carta, non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale e gli stessi saranno espressi in giorni lavorativi. In particolare, sono da considerare tra questi eventi:

- tempi di rilascio da parte di terzi di autorizzazioni, concessioni e licenze (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il massimo impegno) per la predisposizione dei lavori da eseguire;
- scioperi o stati di agitazione da parte delle organizzazioni sindacali, sia diretti che indiretti;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente;
- difficoltà di accesso in proprietà privata.

3.2.2 Standard generali

Il Gestore somministra acqua, per usi potabili e altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna all'Utente.

Il gestore fornisce inoltre il servizio di raccolta, allontanamento e trattamento delle acque reflue urbane, svolto secondo le vigenti normative. Dette acque, se previsto dal contratto d'utenza, potranno comprendere anche quelle bianche provenienti dagli edifici interessati dall'utenza stessa.

I servizi vengono garantiti durante le 24 ore della giornata e per tutti i giorni dell'anno, tranne nei casi di forza maggiore e di guasti, di manutenzione, di potenziamenti o ampliamenti degli impianti, nel qual caso sono previsti standard specifici.

3.2.3 Standard specifici

Di seguito si elencano gli standard specifici di qualità del servizio idrico integrato.

Servizio Idrico

❑ **Continuità e regolarità dell'erogazione**

a) Il gestore adotta un servizio di **Pronto Intervento** con orario continuato nelle **24 ore** anche nei giorni festivi. Nel caso in cui pervenga un numero consistente di reclami contemporaneamente l'operatore provvede ad informare gli Utenti sul conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, fornendo alcune prime indicazioni di comportamento;
b) Il gestore per **interventi programmati**, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino più Utenti, provvede al **ripristino entro le 24 ore**. Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore deve essere data tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali. Per tali lavori sarà assicurato un **preavviso** di almeno **24 ore** dall'interruzione, mediante annunci sui quotidiani locali e, qualora necessario, con affissioni e utilizzo di altri strumenti di informazione.
c) Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle **48 ore** il gestore è tenuto ad attivare un **servizio sostitutivo di emergenza**.

❑ **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**

a) Nel caso di situazioni di pericolo determinatesi per guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.
Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 6 ore.
b) Nel caso di mancanza di acqua.
Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 8 ore, per segnalazioni che pervengono nelle ore serali notturne (dopo le ore 16.00) entro 16 ore.
c) Nel caso di guasto a tubazione o apparecchiatura interrata.
Il gestore garantisce il primo intervento in un tempo massimo di 72 ore.
d) Nel caso di guasto al contatore o di altri apparecchi accessori di competenza del gestore installati fuori terra.
Il gestore garantisce il primo intervento entro 72 ore.
e) Ripristino del servizio.
Il gestore garantisce il ripristino del servizio in un tempo massimo di 48 ore dalla segnalazione.

❑ **Servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali**

Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

Per qualsiasi segnalazione di guasto o di interruzione del servizio, il gestore mette a disposizione il numero telefonico ....., attraverso il quale l'utente può accedere al servizio.

❑ **Rapidità nei tempi di allacciamento**

Al fine di meglio definire i tempi relativi alle attività di allacciamento, occorre distinguere sia le diverse condizioni in cui si trova il luogo ove allacciare l'utenza, sia le diverse fasi del lavoro (preventivazione - esecuzione dei lavori - attivazione dell'utenza).

Il Gestore assicura i seguenti tempi:

a) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza per le quali sia già predisposta l'opera di derivazione (voltura o riattivazione a parità di condizioni contrattuali)

a-1) Attivazione dell'utenza

Il Gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi.**

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore.

b) Per le richieste di allaccio o spostamento di utenza presso luoghi ove non siano necessari lavori di adeguamento della rete ma la sola realizzazione della derivazione di utenza o quando sia prevista una variazione dei consumi dell'utenza che possano richiedere una variazione delle condizioni contrattuali.

b-1) Preventivazione

Il gestore garantisce lo svolgimento delle attività di preventivazione in **30 giorni lavorativi.**

Il tempo è calcolato dalla data di ricevimento della richiesta del preventivo, alla data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto.

b-2) Esecuzione

Il gestore garantisce l'esecuzione dei lavori preventivati, esclusa la posa del misuratore, in **45 giorni lavorativi.**

Il tempo è calcolato dalla data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo, alla data di esecuzione dell'opera di presa.

b-3) Attivazione dell'utenza

Il gestore esegue l'attivazione in **9 giorni lavorativi** così come descritto nel punto a).

Il tempo è calcolato dalla data della stipula del contratto con l'Utente alla data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto.

Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano.

c) Per le richieste di allaccio presso luoghi ove necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete.

Il gestore fornisce risposta scritta entro 30 gg., se la complessità del preventivo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato l'utente viene tempestivamente informato sullo stato della pratica e sulla fissazione di un nuovo termine.

d) Trasformazioni da bocca tarata a contatore

Le procedure sono del tutto simili a quelle previste per le richieste di allaccio presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento o adeguamento della rete ma la sola opera di presa.

I tempi previsti sono i seguenti:
c-1) Preventivazione: **40 giorni lavorativi**
c-2) Esecuzione: **50 giorni lavorativi**
c-3) Attivazione dell'utenza: **9 giorni lavorativi**
Sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza.

❑ **Correttezza della misura dei consumi**

Il gestore:
a) dispone di un ufficio per la verifica dei contatori idrici. La verifica viene effettuata su richiesta dell'Utente e su iniziativa aziendale;
b) garantisce l'esecuzione della **verifica** dell'apparecchio di misura in un tempo massimo di **20 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.
In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese;
c) garantisce, previa comunicazione all'Utente, la **sostituzione** degli apparecchi di misura (**entro 20 giorni lavorativi** dalla data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli stessi;
d) esegue, su richiesta, la **verifica** della funzionalità dei contatori **in contraddittorio presso un laboratorio di prova entro 30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.
e) provvede, di propria iniziativa, alla sostituzione degli apparecchi di misura che, se pur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, dell'Azienda.
Dell'intervento per la sostituzione sarà data comunicazione agli Utenti interessati;

L'esito della verifica verrà comunicato all'Utente tramite lettera e qualora i risultati confermino situazioni anomale la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati in base all'andamento dei consumi precedenti.

❑ **Verifica del livello di pressione**

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione
Il gestore garantisce l'esecuzione della **verifica** del livello di pressione nel punto di consegna in un tempo massimo di **20 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Servizio di fognatura e depurazione acque reflue

Gli allacci alla rete fognante vengono eseguiti direttamente a cura dell'Utente. Le richieste seguiranno la seguente procedura:

1. Le richieste di allaccio in fogna devono essere inoltrate al gestore tramite il comune territorialmente competente che provvederà ad attestare la regolarità urbanistica dell'immobile.
2. Il gestore esegue l'istruttoria delle pratiche e, in caso di esito favorevole, rilascia prescrizioni tecniche e Nulla Osta tecnico all'esecuzione dell'imbocco in fogna entro **40** giorni lavorativi dalla

data di arrivo al gestore della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente, corredata della documentazione necessaria.

3. Il gestore provvederà a verificare la corretta esecuzione delle opere di allacciamento che dovranno essere eseguire a cura e spese dell'utente. Ciò potrà avvenire unicamente a seguito di una comunicazione di inizio lavori da parte dell'utente. La comunicazione dovrà pervenire al gestore con un'anticipazione di almeno **9** giorni lavorativi sulla prevista data di inizio lavori.
4. Qualora le opere eseguite a cura dell'utente non risultassero conformi al progetto approvato o alle prescrizioni tecniche del gestore, lo stesso dopo aver invitato l'utente ad apportare le modifiche richieste, potrà provvedere direttamente ad eseguire i lavori addebitando i costi sostenuti all'utente.
5. Verificata la regolare esecuzione delle opere, il gestore procederà al rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna entro **40** giorni lavorativi dal completamento delle opere stesse.
6. Nel caso che, al momento della richiesta, non esista rete fognante o che essa, ancorché esistente, non recapiti i reflui a trattamento presso idoneo impianto, il gestore fornirà risposta scritta entro **30** gg. per comunicare l'impossibilità di allaccio alla pubblica fognatura.

Qualora le opere di allaccio possano essere eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante a cura del gestore, la richiesta seguirà la seguente procedura:

1. il Comune avviserà i cittadini nelle zone del proprio territorio interessate dalla realizzazione delle nuove reti fognanti;
2. gli interessati richiederanno l'allaccio in fogna al Comune che provvederà, accertata la regolarità urbanistica degli immobili per cui è stato richiesto l'allaccio, ad inoltrare le richieste al gestore;
3. il gestore inviterà l'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo di spesa entro **40** giorni lavorativi dalla data di arrivo al gestore stesso della richiesta da parte dell'ufficio comunale competente;
4. il gestore curerà la realizzazione della parte di allacciamento esterna alla proprietà privata contestualmente alla costruzione della rete fognaria.

❑ **Continuità e regolarità del servizio**

Il gestore adotta un servizio di Pronto Intervento con orario continuato nelle 24 ore anche nei giorni festivi.

❑ **Tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto**

Il gestore garantisce la massima rapidità di intervento in caso di guasti alla rete fognaria, onde evitare situazioni nocive all'igiene pubblica. In particolare, il gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard:

a) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.
Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un **tempo massimo** di **12 ore**.

b) Guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata.
Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un **tempo massimo** di **72 ore**.

❑ **Tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.**

a) Rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o l'igiene pubblica.
Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un **tempo massimo** di **12 ore**.

b) Rigurgito di tubazione interrata.
Il Gestore garantisce l'avvio dell'intervento in:
un **tempo massimo** di **72 ore**.

Servizio idrico integrato

❑ **Cessazione della fornitura**
L'intervento tecnico per la cessazione della fornitura verrà effettuato **entro 15 giorni lavorativi** dalla data della richiesta, salvo causa di forza maggiore o difficoltà di accesso in proprietà privata.

❑ **Situazioni di morosità**
In caso di morosità il gestore procede alla sospensione del servizio.
Il gestore provvede, prima di sospendere l'erogazione, ad inviare al medesimo sollecito di pagamento, con preavviso di distacco.
Il gestore, nei casi in cui proceda a distacchi per morosità o per errore, effettua il riallaccio **entro** il **giorno lavorativo successivo al** pagamento delle bollette insolute o entro il giorno lavorativo successivo alla produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento, ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con l'eliminazione dell'impianto.

❑ **Fatturazione**
La fatturazione dei consumi avverrà almeno **due volte l'anno**.
Il gestore si riserva di effettuare fatturazioni in acconto con lettura del contatore e conguaglio dei consuntivi almeno una volta l'anno.

❑ **Letture**
La lettura verrà effettuata almeno **una volta all'anno.**
Il gestore attiverà la procedura dell'autolettura da parte dell'Utente.
Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo

❑ **Procedure di controllo della fatturazione dei consumi**
a) Nei casi di reclami fondati, presentati allo sportello, da parte degli Utenti per errata fatturazione, il gestore ritira la fattura di consumi e procede alla correzione e riemissione della fattura stessa, **entro 30 giorni lavorativi** dal reclamo.
b) Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza.

- **Tempi di attesa agli sportelli**
  - Il **tempo medio** di attesa è di **30 minuti**
  - Il **tempo massimo** di attesa è di **90 minuti.**

  Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.

- **Risposta alle richieste scritte dall'Utente**

  Il tempo massimo per la risposta è previsto in **30 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta dell'Utente.

  Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.

3.3 Modalità' di verifica degli standard di qualità'

3.3.1 Premessa

Il rispetto degli standard di qualità del servizio viene tenuto sotto controllo tramite verifiche sia di tipo interno che esterno:

- le prime sono misurazioni periodiche che il gestore pone in essere sugli standard di qualità garantiti;

- le seconde sono date da indagini sul grado di soddisfazione dell'utente.

La logica di questo doppio approccio al controllo della qualità, è data dalla necessità di:

a) valutare tramite sondaggi periodici se la clientela è soddisfatta del servizio reso;

b) controllare, a prescindere dalle segnalazioni e dai reclami provenienti dalla clientela, che gli standard garantiti siano effettivamente rispettati, in modo da porre in essere, in caso di mancato rispetto, le misure tecniche e/o organizzative, atte a ripristinare le condizioni standard del servizio.

Queste misurazioni possono, inoltre, evidenziare la capacità del gestore di garantire, eventualmente, standard migliorati rispetto a quelli già garantiti e/o introdurre nuovi servizi/soluzioni che vadano maggiormente incontro alle reali esigenze della clientela.

Di seguito le due tipologie di verifica vengono illustrate in dettaglio.

3.3.2 Valutazioni interne: il rispetto degli standard di qualità

Come ulteriormente precisato al punto 4.4., il gestore dispone di un ufficio preposto al controllo interno degli standard previsti dalla Carta dei servizi, che verifica in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato.

Per le misurazioni interne, il gestore si dota di un sistema di informazioni e di indicatori interni, capaci di tradurre in informazioni di tipo tecnico - organizzativo gli standard di qualità offerti all'utenza.

3.3.3 Valutazioni esterne: la soddisfazione dell'utente

Il gestore realizza inoltre un monitoraggio continuo del livello di soddisfazione degli Utenti, attraverso l'analisi dei reclami, in qualsiasi forma presentati dagli stessi, e l'effettuazione di appositi sondaggi sul livello di gradimento del servizio erogato.

Inoltre, gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, per il miglioramento della qualità del servizio, presso il citato Ufficio Carta dei Servizi, anche utilizzando appositi moduli predisposti dal gestore.

3.4 Il personale dipendente

Il gestore garantisce la riconoscibilità degli operatori di sportello e dei tecnici munendo i primi di cartellino riportante le generalità e la qualifica del dipendente stesso e i secondi di tesserino di riconoscimento che il cliente può richiedere in occasione di visite a domicilio.
In ogni caso, tutti i dipendenti, nel momento in cui si trovino ad avere a che fare con l'utenza, sono tenuti ad indicare il proprio nome e cognome sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. A richiesta, saranno indicati l'ufficio di appartenenza ed il nominativo del superiore diretto.

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste della clientela ed è tenuto ad rapportarsi con essa con rispetto e cortesia. Il personale stesso sarà dotato di adeguati livelli di educazione civica e istruzione e sarà addestrato a rispondere pacatamente a eventuali comportamenti anomali di alcuni utenti.

4. *Tutela dell'utente*

4.1 Copertura assicurativa

Il gestore predispone adeguata copertura assicurativa contro i danni alle persone ed alle cose causati dallo svolgimento delle proprie attività, con sola esclusione di quanto provocato da imprevedibili cause di forza maggiore.

4.2 Reclami

Gli Utenti possono presentare reclami circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta presso **l'Ufficio Carta dei Servizi**, precedentemente descritto (sede aziendale telefono **800-130-338**).

Il reclamo può essere presentato verbalmente, per iscritto, via fax o telefonicamente dal diretto interessato o da persona dallo stesso delegata.

Sarà cura dell'Utente produrre tutta la documentazione necessaria per gli accertamenti.

Alla presentazione del reclamo, l'ufficio comunica all'Utente: il nominativo del dipendente che seguirà l'indagine e riferisce allo stesso, **entro 30 giorni lavorativi** dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

L'Utente che dovesse essere insoddisfatto della risposta può rivolgersi al Garante (v. 4.4.3).

4.3 Rimborsi e ristori

4.3.1 Standard soggetti a rimborso

Il gestore attiva le procedure di rimborso nei casi di inosservanza dei seguenti standard.

- attivazione dell'utenza presso luoghi ove; non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete o dell'opera di presa;
- preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza presso luoghi ove non necessitano lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete ma la sola opera di presa e quando sussistono variazioni di portata.
- preventivazione, esecuzione lavori, attivazione della utenza per le trasformazioni da bocca tarata a contatore;
- operazioni di cessazione in seguito a; richiesta dell'utente;
- riemissione di fatture di consumi in caso di errore.

4.3.2 Rimborsi

Il gestore prevede un rimborso fisso di **euro 25,00** e rivalutato annualmente in base all'indice ISTAT del potere d'acquisto.

Per chiedere tale rimborso l'Utente deve inoltrare domanda all'Ufficio Carta dei Servizi entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato dallo standard (farà fede la data del protocollo aziendale).

Il gestore procede al rimborso, qualora sia riconosciuto, con accredito nella prima bolletta di consumo utile o, qualora questo non sia possibile, entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di rimborso.

4.4 Organi di tutela

4.4.1 L'ufficio Carta dei servizi

L'ufficio Ato del Gestore già descritto al cap.5.1 del Manuale di gastione del S.I.I. ha anche il compito di verificare in modo sistematico il rispetto degli impegni descritti sulla Carta e misura in modo continuativo il livello di qualità del servizio erogato al fine del controllo interno di quanto prescritto dalla Carta dei Servizi.

Lo stesso ufficio aggiorna le tabelle della Carta dei Servizi con i dati della gestione dell'anno precedente ed i dati attesi per l'anno successivo.

4.4.2 Relazione annuale sull'attuazione della Carta

Entro il 31 marzo di ogni anno, Il gestore sottopone al Comitato di cui al titolo III della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 una relazione sulla qualità dei servizi erogati nel precedente esercizio, dandone adeguata pubblicità.

4.4.3 Il Garante

La Regione Lazio ha istituito la figura del Garante, che opera al fine della piena tutela e garanzia dell'Utente.

Il Garante ha il compito di verificare la correttezza dei procedimenti amministrativi e svolge un'attività di assistenza-tutela non giurisdizionale degli Utenti, tendente alla risoluzione tempestiva e bonaria dei problemi posti e delle eventuali controversie insorte.

A tale scopo ha il diritto di visionare direttamente ogni atto o documento aziendale per l'ottenimento delle informazioni necessarie alla valutazione del reclamo.

L'Utente può rivolgersi al Garante per iscritto, descrivendo gli avvenimenti che hanno causato la sua insoddisfazione.

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo	
									ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma	altri Comuni
						val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	% eventi negli standard	% eventi negli standard
SCHEDA n. 1 servizio idrico: continuità e regolarità dell'erogazione																
1a	pronto intervento	---	---	servizio 24h/24h	---	--	--	--								
1b/1	interventi programmati	---	tempo minimo	di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	ore	24	--	--								
1b/2	sospensioni servizio programmate	---	tempo massimo	durata delle sospensioni programmate della fornitura, salvo casi particolari preventivamente concordati con le autorità locali	ore	--	--	24								
SCHEDA n. 2 servizio idrico: tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto																
2a/1	pronto intervento	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata con situazione di pericolo	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	6								
2a/2	pronto intervento	mancanza di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata diurna (prima delle ore 16.00)	ore	--	--	8								
2b	pronto intervento	mancanza di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata seale o notturna (dopo le ore 16.00)	ore	--	--	16								
2c	pronto intervento	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	72								
2d	pronto intervento	guasto al contatore o di apparecchi accessori installati fuori terra	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	72								
2f	pronto intervento	mancanza di acqua	tempo massimo	ripristino del servizio (in caso di mancato ripristino rifornimento con autobotti dopo 48 ore)	ore			48								

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo			
									ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma		altri Comuni	
						val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	% eventi negli standard		% eventi negli standard	
SCHEDA n. 3 servizio idrico: rapidità nei tempi di allacciamento																		
3a	attivazione dell'utenza	allacci in caso di opera di derivazione già esistente ed idonea (volture e riattivazioni)	tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'utente e la data della posa del contatore. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	9										
3b/1	preventivazione	nuovi allacci presso luoghi dove la rete idrica esiste ed è idonea o spostamenti del contatore	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo e la data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	30										
3b/2	esecuzione		tempo massimo	tra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo e la data di esecuzione dell'opera di presa. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	45										
3b/3	attivazione dell'utenza		tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'Utente e la data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto. Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	9										
3c/1	preventivazione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo e la data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	40										
3c/2	esecuzione		tempo massimo	tra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo e la data di esecuzione dell'opera di presa. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	50										
3c/3	attivazione dell'utenza		tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'Utente e la data della posa del contatore, sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza. Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	9										

pag. 26

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo	
									ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma	altri Comuni
						val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	% eventi negli standard	% eventi negli standard
SCHEDA n. 4 servizio idrico: verifica del livello di pressione																
4a	verifica pressione	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	verifica regolarità della pressione al contatore di utenza		--	--	30								
SCHEDA n. 5 servizio idrico: correttezza della misura dei consumi																
5b	verifica del contatore	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta e l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura. In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese.	giorni lavorativi	--	--	20								
5b	verifica del contatore	richiesta di verifica in cottradditorio da parte dell'Utente in laboratorio	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta e l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura. In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese.	giorni lavorativi	--	--	30								
5c	verifica del contatore	sostituzione contatore	tempo massimo	tra la data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli apparecchi di misura (contatori e limitatori) e sostituzione degli stessi	giorni lavorativi	--	--	20								

p. 27

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo	
									ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma	altri Comuni
						val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	% eventi negli standard	% eventi negli standard
SCHEDA n. 6 servizio di fognatura e depurazione: rapidità dei tempi autorizzazione all'allacciamento																
6b/1	autorizzazione allaccio	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	tempo massimo	L'allaccio è eseguito a cura del cittadino che deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra la data di rilascio dell'autorizzazione e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	40								
6b/2	verifica corretta esecuzione		tempo di preavviso al gestore	il gestore effettua la verifica della corretta esecuzione se avvisato con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo della esecuzione dei lavori.	giorni lavorativi	9	--	--								
6b/3	rilascio attestato di regolare allaccio in fogna		tempo massimo	Tempo intercorrente tra la verifica dei lavori di allaccio ed il rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna.	giorni lavorativi	--	--	40								
	risposta impossibilità allaccio in fogna	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria non esiste o non recapita ad un impianto di trattamento	tempo massimo	Tempo di risposta	giorni lavorativi	--	--	30								
6b/1	preventivazione	opere di allaccio da eseguire contestualmente alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo	L'allaccio è eseguito a cura del gestore. Il cittadino deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra l'invito all'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune.	giorni lavorativi	--	--	40								
6b/2	esecuzione			le opere di allaccio sono eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante nei tempi previsti dal programma dei lavori.	--	--	--	--								
6b/3	attivazione dell'utenza			l'attivazione delle utenze avviene contestualmente alla messa in esercizio della nuova rete fognante	--	--	--	--								
SCHEDA n. 7 servizio di fognatura e depurazione: tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto																

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo	
									ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma	altri Comuni
						val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	% eventi negli standard	% eventi negli standard
7a	pronto intervento	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	12								
7b	pronto intervento	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72								
7c	pronto intervento	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o igiene pubblica	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	12								
7d	pronto intervento	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72								

P.29

SINTESI DELLA CARTA DEI SERVIZI

codice	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo anno precedente						previsioni anno venturo	
									ATO 2		Roma		altri Comuni		Roma	altri Comuni
						val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	% eventi negli standard	% eventi negli standard
SCHEDA n. 8 servizio idrico integrato: gestione del rapporto contrattuale																
8a	cessazione della fornitura	richiesta di cessazione	tempo massimo	tra la data della disdetta e l'intervento tecnico conneso con la risoluzione del contratto, salvo difficoltà di accesso in proprietà privata.	giorni lavorativi	--	--	15								
8b	morosità	richiesa di riattivazione	tempo massimo	tra la data del pagamento delle bollette insolute o la produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento ed il riallaccio dell'utenza. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	1								
8c	controllo fatturazione	--	tempo massimo	tra la data di presentazione allo sportello di reclamo fondato e la correzione e riemissione della fattura stessa.Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	30								
8d	tempi di attesa agli sportelli	--	tempo medio e massimo	Il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.	minuti	--	30	90								
8e	corrispondenza con gli utenti	--	tempo massimo	Tempo per la risposta.Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.	giorni lavorativi	--	--	30								
8f	servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali	--	---	Il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.	---	--	--	--								

APPENDICE: I NUOVI STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità ricapitolati nella successiva tabella sono quelli fissati dalla delibera AEEGSI 655/16 e poi migliorati dalla delibera della C.d.S. 1/16.

Questi nuovi standard integrano e sostituiscono quanto già previsto nella Carta del S.I.I. allegata alla Convenzione di Gestione.

In caso di mancato rispetto di alcuni di questi nuovi standard, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro[1].

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito[2]:

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

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso una detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'indennizzo sarà corrisposto entro 180 giorni solari a partire dalla data del pagamento della somma dovuta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere 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". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato

[1] Questa disposizione è in vigore dal 1° luglio 2016.
[2] Questa disposizione è in vigore dal 1° gennaio 2017

che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente finale ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Il Gestore nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Nuovi standard della Carta dei Servizi in vigore a seguito delle modifiche apportate dalla delibera AEEGSI 655/1016 e dalla Delibera della Conferenza dei Sindaci 1/2016

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	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	§5
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	Id. c.s.	30 euro	§6
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni lavorativi	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	§8
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	Specifico	15 giorni lavorativi	Id. c.s.	30 euro	§9
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 20 giorni lavorativi	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni	§8

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 25 giorni lavorativi	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni	§9
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	3 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione con la messa a disposizione del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa	30 euro	§10
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	3 giorni lavorativi	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	§11
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	6 giorni lavorativi	Id. c.s.	30 euro	§11
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	1 giorno feriale	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	§12 - §13
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	3 giorni lavorativi	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	§14

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	3 giorni lavorativi	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	§17
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	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	§19
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	6 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro	§23
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 20 giorni lavorativi	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni	§23
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	2 ore	- -	30 euro	§26
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	5 giorni lavorativi	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	§24

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	48 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	§25
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	5 giorni lavorativi	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	§28
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	6 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	§29
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	20 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	§29
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	5 giorni lavorativi	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	§30
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	3 giorni lavorativi	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	§31

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	§32
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento ovvero relativa a: a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo; b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.	Generale	2 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni	§33
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	30 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro	§36
Tempo per l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale	Specifico	30 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura che coincide con il giorno di escuzione della voltura o della disattivazione della fattura	30 euro	§39

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro	§38
		4/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc			
		6/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc			
		12/anno se consumi > 3000 mc			
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	30 giorni solari	- -	- -	§40
Tempo per la risposta a reclami scritti	Specifico	20 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	§46 - §49

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo per la risposta a richiesta scritta di informazioni	Specifico	20 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	§47
Tempo per la risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	Generale	20 giorni lavorativi	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni	§48
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	55 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibiltà di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro	§43
Tempo massimo di attesa agli sportelli ubicati a Roma in piazzale Ostiense. Dal 1 ° luglio 2017 lo standard è esteso a tutti i punti di contatto del Gestore	Generale	55 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	95% delle singole prestazioni	§53
Tempo medio di attesa agli sportelli ubicati a Roma in piazzale Ostiense. Dal 1 ° luglio 2017 lo standard è esteso a tutti i punti di contatto del Gestore	Generale	15 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	§53

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90% AS > 95% dal 2017	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	§57
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi TMA ≤ 180 secondi dal 2017	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	§58
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80% LS ≥ 85% dal 2017	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	§59
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi CPI ≤ 110 secondi dal 2017	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	§62

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo	Rif. Delib. AEEGSI 655/15
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	3 giorni lavorativi	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	§64
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	3 giorni lavorativi	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	§65
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	5 giorni lavorativi	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 presta	§66