



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 45

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'ATO DI SONDRIO

SCHEMA

Revisione n.01



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 2 di 45

Indice generale

1. PRESENTAZIONE.....	6
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	7
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	8
2.2 Continuità.....	8
2.3 Partecipazione.....	8
2.4 Cortesia	8
2.5 Efficacia ed efficienza	8
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	8
2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica	9
3. TUTELA DEL CLIENTE	9
3.1 Relazioni con il pubblico	9
3.2 Accesso a internet.....	9
3.3 Accessibilità al servizio	9
3.4 Sportelli al pubblico	10
3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza	11
3.6 Facilitazioni particolari.....	12
3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico	12
3.8 Servizio di consulenza utenti	13
3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati	13
3.10 Continuità del servizio	13
3.11 Tempi di preavviso di interventi programmati e durata	13
3.12 Pronto intervento.....	13
3.13 Crisi idrica	14
3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile	15
3.15 Portata di esercizio	16
3.16 Pressioni minima.....	16
3.17 Morosità	16



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 3 di 45

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	17
4.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici (con e senza sopralluogo)	17
4.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (con e senza sopralluogo)	17
4.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo - allacciamenti idrici e fognari	17
4.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	18
4.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario	18
4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura	18
4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	18
4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	18
4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	19
4.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura	19
4.11 Modalità per la richiesta di voltura	19
4.12 Voltura a titolo gratuito	20
4.13 Tempo di esecuzione della voltura	20
5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	20
5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	20
5.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	21
5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori	21
5.4 Validità del preventivo	21
5.5 Tempo di esecuzione di lavori	22
5.6 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	22
5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	22
5.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato	23
5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	23
5.10 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	23
6. RILEVAZIONE CONSUMI	23
6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	23
6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	24
6.3 Sostituzione del misuratore	24
6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza	24
6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza	25



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 4 di 45

6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza	26
7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	26
7.1 Modalità di addebito e fatturazione	26
7.2 Tempo per l'emissione della fattura	26
7.3 Periodo di riferimento della fattura	26
7.4 Periodicità di fatturazione	27
7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	27
7.6 Termini per i pagamenti	27
7.7 Modalità e strumenti di pagamento	27
7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	28
7.9 Tempo di rettifica di fatturazione	28
7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica	28
8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	29
8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente	29
8.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti	29
8.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	29
8.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	29
8.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti	29
8.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	30
8.7 Reclami scritti multipli	31
9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	32
10. INDENNIZZI AUTOMATICI	32
10.1 Casi di indennizzo	32
10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo	32
10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo	33
11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA	33
12. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	34
13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI	34
14. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	34
15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO	35



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 5 di 45

16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO.....	35
17. BOLLETTE E MODULISTICA.....	35
18. RECEPIMENTO STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA	35
GLOSSARIO	36
MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI.....	40



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 6 di 45

1. PRESENTAZIONE

La presente Carta della Qualità dei Servizi (o Carta del Servizio o Carta del Servizio Idrico Integrato) è adottata dal Gestore in data __/__/__ in conformità allo schema proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio con deliberazione n. __ del __/__/__, e approvato dal Consiglio provinciale con deliberazione n. __ del __/__/__, previo parere favorevole della Conferenza dei Comuni riunitasi in data __/__/__, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato"* e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello Sviluppo Economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del Servizio idrico Integrato (SII) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. e gli utenti; permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Gestore S.Ec.Am.

Più nello specifico, la presente Carta fissa i principi, ed i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare, per l'espletamento del SII, inteso quale insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, nonché di fognatura e depurazione di acque reflue.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati e trasmessi con frequenza annuale all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, nonché posti a disposizione dei Comuni ove opera il Gestore.

Restano fermi gli obblighi informativi nei confronti dell'utenza, del Garante dei servizi d'interesse economico e generale della Regione Lombardia e dell'Osservatorio regionale dei servizi di pubblica utilità, di cui agli artt. 3, 4, 7 e 8 della L.R. 26/2003.

La presente Carta ha validità dalla sua approvazione in Consiglio provinciale sino al termine dell'affidamento del SII disposto dal Consiglio provinciale con deliberazione n.12 del 04/04/2014.

La presente Carta del SII si applica nel territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Sondrio con riferimento ai servizi gestiti da S.Ec.Am. S.p.A.

Il Gestore si impegna a provvedere ad un riesame annuale della Carta, con contestuale valutazione della necessità di revisione degli standard.

Eventuali variazioni e/o integrazioni, qualora non direttamente conseguenti a vincoli introdotti da atti aventi forza di legge o da regolamenti ovvero da provvedimenti regolatori cogenti emanati dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), saranno preventivamente deliberate dall'Ufficio d'Ambito prima di



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 7 di 45

essere applicate e divulgate dal Gestore o, comunque, effettuate a seguito di un processo di analisi svolto d'intesa tra Ufficio d'Ambito e Gestore.

In ogni caso qualsiasi variazione apportata alla Carta deve essere comunicata agli utenti.

La Carta dei servizi è illustrata e consegnata in formato cartaceo a ciascun utente del SII al momento della stipula di un nuovo contratto con S.Ec.Am. S.p.A.; per le utenze già esistenti, ereditate dalle gestioni antecedenti il 01/07/2014, la Carta dei servizi può essere richiesta presso tutti gli uffici clienti S.Ec.Am. S.p.A. ed è disponibile al sito www.secam.net del Gestore e al sito www.atosondrio.it dell'Ufficio d'Ambito.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Costituita nel 1995, S.Ec.Am. S.p.A. è una società per azioni a capitale interamente pubblico, detenuto dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio.

Subentrata nelle attività fino ad allora svolte dal Consorzio Rifiuti Solidi Valtellina-Alto Lario, Secam ha allargato progressivamente il suo raggio d'azione, sia a livello tecnico sia dal punto di vista territoriale.

Da gennaio 2011 ha incorporato SPL Tirano e SCA Morbegno e, con cessione del ramo d'azienda idrico e ambiente, la società ASM Sondrio. Da ottobre 2015 ha incorporato I.S.E. S.r.l.

Attualmente è attiva nei servizi di igiene urbana e nel servizio idrico integrato di tutta la Provincia di Sondrio. Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2008 nei Settori EA 27 28 e 35 fra cui si rammentano i seguenti processi: (cert. n. 5733/1):

- 1) progettazione, realizzazione e manutenzione reti e impianti per la distribuzione di acqua potabile;
- 2) erogazione dei servizi di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile e di analisi di acque reflue.

La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi:

- uso potabile domestico;
- uso potabile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In considerazione della priorità che riveste l'uso potabile, in caso di inevitabili disservizi per cause di forza maggiore, il Gestore è tenuto a salvaguardare la fornitura di acqua alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, alle condizioni di cui alla presente Carta prima che ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In caso la fornitura alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, sia temporaneamente di tipo non potabile, sono previste disposizioni adottate a livello locale (ad. es. ordinanze del Sindaco), rese note all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 8 di 45

S.Ec.Am. S.p.A. possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. 31/2001.

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, fatte salve le utenze deboli, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

2.4 Cortesia

L'erogatore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

2.5 Efficacia ed efficienza

L'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 9 di 45

2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà. L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

E' quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne lo sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche e sono adottate al fine di applicare tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque. Da questi principi deriva pertanto che il Gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i Clienti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.1 Relazioni con il pubblico

Il Gestore fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte degli utenti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie) ed in particolare:

- a) fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- b) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori;
- c) informa sul meccanismo di composizione delle tariffe nonché su ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- d) rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- e) assicura un servizio di informazioni relative al Servizio Idrico Integrato.

3.2 Accesso a internet

E' disponibile l'indirizzo www.secam.net su cui sono accessibili le principali informazioni relative ai servizi erogati dal Gestore. E' inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica. Le risposte saranno inviate mediante e-mail agli utenti che renderanno disponibile il loro indirizzo informatico.

3.3 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. garantisce le seguenti modalità:



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 10 di 45

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	<p>Via Trieste 36/A SONDRIO Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8.30 - 12.30 Pomeriggio: 14.30 - 16.30 Tel. 0342 215338</p> <p>Via Morelli n. 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00 Tel. 0342 615904</p> <p>Via S. Agostino, 13 TIRANO Mattino: lunedì-mercoledì-venerdì 8.30-12.15 Pomeriggio martedì e giovedì 14.00-15.00 Tel. 0342 701228</p> <p>Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO Mattino: martedì e giovedì 09.00-13.00 Pomeriggio: martedì e giovedì 14.00-16.00 Tel. 0342 901844</p> <p>Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00 Tel. 0343 37729</p>
Sito internet	www.secam.net
Indirizzo e-mail	idirico@secam.net

3.4 Sportelli al pubblico

Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- richiesta allacciamenti;
- subentri/volture;
- attivazioni/disattivazioni;
- segnalazioni;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 11 di 45

Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico:

- a) sportello di Sondrio: 30 ore/settimanali;
 - b) sportello di Morbegno: 22,5 ore/settimanali;
 - c) sportello di Chiavenna: 30 ore/settimanali;
 - d) sportello di Bormio: 12 ore/settimanali + aperture straordinarie nei periodi di maggior affluenza turistica;
 - e) sportello di Tirano: 28 ore/settimanali;
 - f) sportello di Livigno (presso la sede del Comune): presenza periodica in occasione dell'emissione delle fatture.
- Tale distribuzione di orario ha ricevuto deroga rispetto alle tempistiche contenute nel RQSII, approvato dall'AEEGSI con deliberazione n.655 del 23 dicembre 2015, con deliberazione AEEGSI n.505 del 16 settembre 2016.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di richiesta.

3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare il numero 0342.215338, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00 (il venerdì fino alle 16.00). In particolare, telefonicamente è possibile:

- segnalazioni/reclami;
- richieste letture contatori;
- richieste rettifiche di fatturazione;
- informazioni sulla bolletta;
- informazioni sui pagamenti;
- richieste di verifica contatori.

In considerazione delle disposizioni emanate dall'AEEGSI, incluse le eventuali deroghe che la stessa può concedere al Gestore per concedergli il tempo di strutturarsi adeguatamente, il Gestore ha l'obbligo di:

- disporre di un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- dotarsi di call center, dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- dotarsi di sito internet che consenta all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 12 di 45

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un 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.

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

3.6 Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso ai soggetti diversamente abili, agli anziani, alle persone con ridotte capacità motorie ed in genere a tutti coloro che si trovano in una situazione di disagio fisico S.Ec.Am. S.p.A. fornisce le seguenti facilitazioni:

- precedenza per l'attivazione della fornitura, per l'allacciamento, per il ripristino del servizio;
- precedenza nell'accesso agli sportelli;
- percorsi di accesso agli uffici agevolati e preferenziali (es. rampe, servizi igienici, porte automatiche) ;

Il Gestore provvede a garantire l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri.

Il Gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

- richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 13 di 45

3.8 Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono le analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero 0342.215338 o per iscritto all'indirizzo idrico@secam.net.

3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore S.Ec.Am. S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente, come descritto nel capitolo 5.7.

3.10 Continuità del servizio

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 12 ore il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il ritardo o la mancata messa in opera del servizio sostitutivo comporteranno il riconoscimento dell'indennizzo di cui alla tabella degli indicatori allegata alla presente Carta.

3.11 Tempi di preavviso di interventi programmati e durata

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. avviserà gli utenti almeno 48 ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 12 ore.

Si ricorda la possibilità per l'utente, nel caso in cui il Gestore non ottemperi a quanto riportato nella presente Carta, di richiedere l'adeguato indennizzo.

3.12 Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 239291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per emergenze idriche, in orario d'ufficio per pratiche amministrative.

Si ricorda altresì che il centralino di Secam risponde al numero: 0342 215338.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 14 di 45

Il servizio telefonico di pronto intervento è in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire 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 della squadra di pronto intervento.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione di chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo è stabilito in massimo tre ore (vedi tabella degli indicatori)::

- 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.

3.13 Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività dell'erogatore, il Gestore S.Ec.Am. informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito di Sondrio, da adottare per coprire il periodo di crisi. La comunicazione del gestore dovrà altresì contenere informazioni relative a possibili rischi per l'utenza.

Tali misure possono comprendere:

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



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 15 di 45

3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, che vengono pubblicati sul sito internet per ogni Comune gestito:

Parametri	Unità di misura	Valori di riferimento (D. Lgs. 31/2001)
pH	Unità di pH	6,5 – 9,5
Conducibilità	μS/cm	2500
Residuo Fisso a 180°C	mg/L	1500 (max consigliato)
Durezza	°f	15-50 (consigliato)
Bicarbonato (HCO ₃ ⁻)	mg/L	-
Cloruro (Cl ⁻)	mg/L	250
Fluoruro (F ⁻)	mg/L	1.50
Solfato (SO ₄ ²⁻)	mg/L	250
Nitrito (NO ₂ ⁻)	mg/L	0.50
Nitrato (NO ₃ ⁻)	mg/L	50
Calcio (Ca ²⁺)	mg/L	-
Magnesio (Mg ²⁺)	mg/L	-
Potassio (K ⁺)	mg/L	-
Sodio (Na ⁺)	mg/L	200
Ammonio	mg/L	0.50
Arsenico (As)	μg/L	10
Manganese (Mn)	μg/L	50
Cloro residuo (Cl ₂)	mg/L	0.2 (consigliato, se impiegato)

Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del Gestore (www.secam.net).



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 16 di 45

I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I dati analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta.

3.15 Portata di esercizio

S.Ec.Am. garantisce non meno di 0,1 l/s per ogni utenza domestica (od unità abitativa, nel caso di utenze condominiali), riferita al punto di consegna, conformemente all'art. 4.3 del regolamento del SII. Ad ogni utenza domestica finale è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera di 150 litri nelle 24 ore.

3.16 Pressioni minima

La pressione minima di esercizio è pari a un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato (0,5 bar).

3.17 Morosità

Nei casi previsti dalla normativa vigente, e nel rispetto delle disposizioni dell'AEEGSI, il Gestore, a seguito delle procedure di sollecito previste dal Regolamento del SII, qualora sussista ancora la morosità dell'utente, ha facoltà di procedere alla limitazione o alla disattivazione della fornitura idrica per morosità dell'utente.

Prima dell'avvio del procedimento di cui sopra e prima dell'irrogazione delle eventuali sanzioni previste, il Gestore è tenuto a darne comunicazione al Comune competente per territorio. Il Comune, entro il termine di 60 giorni, ha la facoltà di fornire al Gestore una concreta modalità di recupero del credito, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore potrà procedere con l'iter in parola.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 17 di 45

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/idr e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabili per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

4.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici (con e senza sopralluogo)

È il tempo massimo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta del preventivo e la data dell'invio del preventivo stesso al richiedente.

Nella tabella degli indicatori allegata alla presente Carta sono indicati i tempi massimi distinti tra preventivazione con e senza sopralluogo.

Il preventivo ha validità non inferiore ai tre mesi dalla data di rilascio e contiene:

- i corrispettivi previsti per la realizzazione dell'allacciamento;
- gli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro, compresi i lavori da realizzare a cura dell'utente;
- l'eventuale necessità di autorizzazioni da parte di terzi;
- i documenti necessari per l'attivazione della fornitura e/o dell'allacciamento.

4.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (con e senza sopralluogo)

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il 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. Nella tabella degli indicatori allegata alla presente Carta dei Servizi sono indicati i livelli di qualità previsti per le prestazioni del Gestore con e senza sopralluogo.

4.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo - allacciamenti idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello, Uffici Clienti e sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 18 di 45

4.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente. Tale tempo di esecuzione è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso; nella tabella degli indicatori in allegato alla presente Carta sono indicate le relative tempistiche.

4.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

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

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, come indicato nella tabella degli indicatori, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 19 di 45

4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via posta elettronica, fax, posta, o tramite lo sportello dell'Ufficio Clienti.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva disattivazione.

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

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

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

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Tale corrispettivo è definito nell'allegato 4 alla convenzione di affiamento a S.Ec.Am. S.p.A. (ex deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014)

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

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

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di richiedere all'utente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 20 di 45

In caso di eventuale conflitto tra utente uscente ed entrante relativamente al pagamento di somme pregresse, comunque evitabile se il primo inoltrasse domanda di cessazione dell'utenza, all'utente subentrante che dimostrasse documentalmente una data certa di impiego dell'immobile (contratto di affitto o proprietà) verrà attribuita la competenza al pagamento a partire dalla predetta data certa, o dalla data di presentazione della domanda di voltura se antecedente.

4.12 Voltura a titolo gratuito

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

- a) presenta apposita domanda sul modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso lo sportello dell'Ufficio Utenze;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui sopra, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

4.13 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.

Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero l'utente uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) di un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto. Quanto espresso avverrà in conformità con quanto disposto nel paragrafo 4.9.

5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

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

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 21 di 45

5.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

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

5.4 Validità del preventivo

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

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 22 di 45

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

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

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

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il Gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

5.6 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato e il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato nella tabella degli indicatori allegata alla presente Carta dei Servizi.

5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

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

Il mancato rispetto della fascia di puntualità da parte del Gestore per oltre 3 ore costituisce diritto al rimborso da parte dell'utente (vedi tabella indicatori).

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

L'utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 23 di 45

5.8 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato, pari a 7 giorni lavorativi (vedi tabella indicatori), è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

5.9 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico.

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

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

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

6. RILEVAZIONE CONSUMI

6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente.

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui alla tabella degli indicatori.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 24 di 45

6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

6.3 Sostituzione del misuratore

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

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

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

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

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

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

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è tenuto a effettuare:

1. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 25 di 45

successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;

2. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il Gestore è tenuto ad adempiere alle seguenti prescrizioni, alle scadenze indicate, salvo deroghe concesse dall'AEEGSI.

3. dare informazione preliminare agli utenti dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;

4. prendere in carico la misura raccolta dal cliente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite cartolina);

5. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti sopracitati.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente, il Gestore:

a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi;

c) con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al successivo paragrafo 7.4.

Per i contatori parzialmente accessibili o non accessibili l'utente deve indicare un referente per consentire l'accesso da parte del Gestore. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione di cui al paragrafo 7.4 è determinata in base al calcolo del consumo medio annuo e alla stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza previsti dalla deliberazione AEEGSI 218/2016/R/idr e s.m.i..

6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 26 di 45

Il Gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata valida è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente paragrafo 6.4..

6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni. Il Gestore è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Il Gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni.

7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

7.1 Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

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

7.2 Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

L'indicatore di cui sopra deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della volta o della disattivazione della fornitura.

7.3 Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 7.4.

Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 27 di 45

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

7.4 Periodicità di fatturazione

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

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

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

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al paragrafo 7.2.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi.

7.6 Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

7.7 Modalità e strumenti di pagamento

Il Gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 28 di 45

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

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

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

7.9 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

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

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente tramite rimessa diretta.

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

In deroga a quanto previsto dal precedente capoverso, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 29 di 45

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

8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente Regolamento della Qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato.

8.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di seguito riportati. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 30 di 45

Ai fini del rispetto dello standard specifico in tema di rettifiche di fatturazione, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso lo sportello dell'Ufficio Clienti un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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

Il Gestore si impegna a riferire all'utente, entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o richiesta di informazione/rettifica, l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali criticità riscontrate.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del reponsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico al quale poterlo contattare.

Gli utenti, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di cui sopra possono fare richiesta di conciliazione paritetica sulla base del Protocollo stipulato tra Gestore e le Associazioni dei consumatori firmatarie.

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al **reclamo scritto**, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b):



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 31 di 45

1. la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
2. la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
3. le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

1. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
3. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
4. nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
5. l'indicazione degli eventuali indennizzi spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

8.7 Reclami scritti multipli

Fatta salva la disciplina dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia di indennizzi automatici, al fine di ottenere un indennizzo non ricevuto automaticamente dal Gestore, l'utente è tenuto a presentare un'istanza singola, a sé stante, alla quale il Gestore ha l'obbligo di dare corso.

Qualora più utenti, anche per mezzo delle Associazioni di rappresentanza, intendano presentare reclamo al Gestore, si intende che non sia a fini risarcitori ma al fine di esporre delle criticità e/o di ricevere delle risposte.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari gli stessi sono tenuti a fornire tutti gli elementi identificativi del caso (indirizzo di residenza/domicilio, mail, PEC, ...) per consentire al Gestore di fornire dettagliata e motivata risposta a ciascuno.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun soggetto.

In caso di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il Gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, ed all'indennizzo.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 32 di 45

9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportello dell'Ufficio Clienti e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare, entro il 30 giugno di ogni anno, a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, tutte le informazioni e i dati di cui all'art. 77 dell'allegato A della Delibera 655/2015/R/IDR.

10. INDENNIZZI AUTOMATICI

10.1 Casi di indennizzo

Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui sopra, il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo automatico base pari a 30 euro in occasione della prima fatturazione utile.

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:

- 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.

10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo

Il Gestore, previa verifica, è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero, nel caso di utente moroso, dal giorno in cui l'utente provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo 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 che "La corresponsione dell'indennizzo non esclude la



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 33 di 45

possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) 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 di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui il disservizio si sia verificato in relazione a obblighi del Gestore presenti nella Carta ma derogati specificatamente dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico";
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

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

Qualora si verificano disservizi imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA

Oltre a quanto prescritto dalla normativa fiscale, nella bolletta sono riportate le seguenti informazioni:

- a) nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita iva dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b) indirizzo di fornitura e, se diverso, indirizzo di recapito;
- c) dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'utente finale, nel caso di utenze condominiali, il numero di unità immobiliari servite);
- d) tipologia d'utenza;
- e) tipologia e composizione della tariffa applicata e relativa spiegazione;
- f) eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- g) matricola e tipologia di misuratore installato;
- h) periodo di riferimento della fatturazione, data di emissione e scadenza del pagamento (ed eventuale rateizzabilità dell'importo dovuto);
- i) precisazione se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- l) le letture rilevate e/o eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, e/o le letture stimate e la relativa data;
- m) i consumi effettivi e/o stimati;
- n) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 34 di 45

- o) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura;
- p) in caso di bollette di conguaglio, l'indicazione del periodo di riferimento e dei consumi già contabilizzati nelle precedenti bollette;
- q) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'utente;
- r) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, con la precisazione dell'eventuale esistenza di precedenti bollette che non risultino pagate al momento dell'emissione della bolletta ove è riportata tale informazione;
- s) il tasso d'interesse di mora in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni generali di fornitura;
- t) l'illustrazione delle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'utente;
- u) l'entità del deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente;
- v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti;
- z) il recapito per la presentazione, anche in forma scritta, di reclami o richieste d'informazioni.

I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alle prescrizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, ai sensi dell'art. 21, commi 13 e 19, D.L. 201/2011, convertito in legge 214/2011; a tal proposito si fa riferimento alla Delibera AEEG n 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012 "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato").

12. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto presso gli uffici clienti.

S.Ec.Am. S.p.A. deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni lavorativi; il rifiuto e la mancata risposta devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Ambito di Sondrio, fermi restando i rimedi previsti dagli artt. 22 e seguenti della legge 241/1990 e s.m.i.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il Gestore assicura gli utenti che il trattamento dei loro dati personali avviene secondo i principi e con le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

14. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore effettua valutazioni periodiche, almeno una volta l'anno, del grado di soddisfazione dell'utente per la verifica e il miglioramento della qualità del servizio a fronte delle aspettative dell'utente tramite il modulo allegato alla presente. Gli utenti possono far pervenire le proprie idee ed i propri suggerimenti per telefono ed a mezzo servizio di posta ordinaria o elettronica. Rimane facoltà delle Associazioni di rappresentanza degli utenti far pervenire loro idee e suggerimenti.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 35 di 45

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	vedi tab.2
Richiesta rimborso	0342.215338
Chiarimenti bollette	

16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO

Le Associazioni di rappresentanza degli utenti hanno la possibilità di conoscere i contenuti della relazione annuale che il Gestore deve trasmettere all'Ufficio d'Ambito relativamente i risultati aggregati rilevabili dal "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR..26/2003.

Il Gestore si impegna a calendarizzare, almeno una volta l'anno, una sessione di verifica dell'adeguatezza e del raggiungimento degli standard indicati nella Carta della Qualità del Servizio, coinvolgendo l'Ufficio d'Ambito e le Associazioni di rappresentanza degli utenti.

17. BOLLETTE E MODULISTICA

Di seguito alcuni modelli che costituiscono riferimento per il Gestore.

Si ritiene opportuno evidenziare che tutti i documenti trasmessi dal Gestore all'utenza, così come i modelli messi a disposizione dell'utenza per comunicare con il Gestore, debbano essere improntati alla semplicità di lettura e all'immediatezza della comprensione delle informazioni principali.

In base a tale principio il Gestore è tenuto a modificare i layout dei modelli seguenti – così come in generale di tutti i modelli in essere - ogni qual volta dalla sessione annuale di verifica di cui sopra emerga tale necessità.

In particolare per quanto riguarda le bollette un elevato grado di chiarezza dovranno trovare le informazioni relative ai consumi e alla regolarità o meno del pagamento delle bollette precedenti.

18. RECEPIMENTO STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' TECNICA

Il presente capitolo attesta il recepimento degli standard specifici previsti dalla regolazione della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici, come richiesto dall'art.9.1 della deliberazione AEEGSI n.917 del 27 dicembre 2017.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 36 di 45

GLOSSARIO

Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti 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 relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **atti autorizzativi:** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **cessazione:** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura:** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e l'atto stipulato fra l'utente e il Gestore del servizio;
- **data di invio è:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di misura:** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 37 di 45

- **dati di qualità:** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'AEEGSI;
- **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 per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente;
- **Ente di governo dell'ambito:** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura:** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo:** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sotto-servizi di soggetti terzi;
- **lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa 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 generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **misura di utenza:** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile:** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 38 di 45

accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

- **misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);
- **morosità:** è la condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti;
- **operatore:** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **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 lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione 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 un utente 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 ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per 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; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 39 di 45

- **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, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - 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;
- **utente:** è la persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 40 di 45

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse a S.Ec.Am. S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: S.Ec.Am. S.p.A. – Via Trieste 36/a – 23100 Sondrio
- via fax al numero 0342-21.21.81
- via mail al seguente indirizzo: idrigo@secam.net / segreteria@pec.secam.net.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.secam.net della Società S.Ec.Am. S.p.A.

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

13.1. Dati relativi all'intestatario

1. Genere

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

<input type="radio"/> da 18 a 24	<input type="radio"/> da 25 a 34	<input type="radio"/> da 35 a 44	<input type="radio"/> da 45 a 54	<input type="radio"/> da 55 a 64	<input type="radio"/> oltre 65
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

<input type="radio"/> nessuno	<input type="radio"/> licenza elementare	<input type="radio"/> licenza media inferiore	<input type="radio"/> licenza media superiore	<input type="radio"/> laurea
-------------------------------	---	--	--	------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

<input type="radio"/> 1 (da solo)	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> oltre 4
-----------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="radio"/> studente	<input type="radio"/> casalingo/a	<input type="radio"/> pensionato/a	<input type="radio"/> operaio/a
<input type="radio"/> impiegato/a	<input type="radio"/> insegnante	<input type="radio"/> funzionario/quadro	<input type="radio"/> dirigente
<input type="radio"/> libero professionista	<input type="radio"/> commerciante	<input type="radio"/> imprenditore	<input type="radio"/> altro



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 41 di 45

13.2 Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità dell'erogazione dell'acqua, limpidezza e sapore dell'acqua, etc.										
Trasparenza delle tariffe e delle bollette, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.3 Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi idrici:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività in intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 42 di 45

13.4 Rapporto col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto a S.Ec.Am. S.p.A. fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al telefono, etc.)										
Cortesie e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, etc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, etc.)										
Nessuna di queste cose: suggerimenti:										

13.5 Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con S.Ec.Am. S.p.A. indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde / telefono										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 43 di 45

13.6 Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio in gestione										

13.7 Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando in una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1 = valutazione bassa; 10 = valutazione alta)


Descrizione	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Agenzia di igiene ambientale?										
Se si è rivolto almeno una volta al Gestore per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR.26/2003 sono trasmessi annualmente da S.Ec.Am. S.p.A., all'Ente di Governo dell'Ambito competente territorialmente. I dati aggregati saranno trasmessi da parte dell'EGATO al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano, con modalità e tempi di trasmissione dettagliati dagli stessi.



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 44 di 45

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ		Servizio Acquedotto	
	Modulo reclami		A 41.03	Ed. 10
			Data	25/05/2018
			Pag.	1/2

Spett.le S.EC.AM. S.p.a. Via Vanoni, 79 – 23100 Sondrio (SO)

Il Sottoscritto:

nome o ragione sociale

nato/a a: prov. di nascita data di nascita / /

residenza/sede legale, via: Nr.civ.

CAP comune prov.

telefono fisso cellulare

fax e-mail

PEC (posta elettronica certificata)

Relativamente all'UTENZA intestata a:

nome o ragione sociale Codice utente

ubicata in via: Nr.civ.

CAP comune prov.

Matricola contatore: Autolettura contatore:


Desidera presentare il seguente reclamo (barrare la casella corrispondente, sono possibili più opzioni)

<input type="checkbox"/> SERVIZIO ACQUEDOTTO	<input type="checkbox"/> SERVIZIO FOGNATURA
<input type="checkbox"/> Ritardo nella risposta alle richieste scritte	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento	<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di preventivazione	<input type="checkbox"/> Ritardo sul tempo di verifica metrica "interna" del contatore
<input type="checkbox"/> Altro reclamo: _____	
<input type="checkbox"/> Note al reclamo: _____	



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 45 di 45

	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ		Servizio Acquedotto	
	Modulo reclami		A 41.03	Ed. 10
			Data	25/05/2018
			Pag.	2/2

☐ richiede inoltre la verifica metrica del contatore secondo le modalità previste dalla procedura aziendale; al costo di €150,00 + iva, nel caso di verifica interna, oppure a un costo variabile quando la verifica è richiesta presso laboratorio esterno certificato.

Allega la seguente documentazione: _____

Chiede che la risposta venga inviata secondo le seguenti modalità:

- ☐ Via fax al seguente numero: _____
- ☐ Via e-mail al seguente indirizzo: _____
- ☐ Via posta al seguente indirizzo: _____
- ☐ Barrare la casella, se si autorizza S.EC.AM. S.p.a. ad inviare tramite SMS (messaggi di testo su cellulare) informazioni di pubblica utilità relative al servizio

(luogo) _____ il ____ / ____ / ____ Il richiedente _____

INFORMAZIONI RESE AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL GDPR EU 2016/679:

Con l'apposizione della propria firma in calce al presente modulo, l'interessato dichiara di avere preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali disponibile presso gli sportelli del Titolare del trattamento SECAM S.p.A. e sul sito www.secam.net in conformità a quanto disposto dal GDPR UE 2016/679 e di essere informato che:

- I dati personali saranno trattati, con strumenti manuali, informatici e telematici, dal Titolare del trattamento SECAM S.p.A.;
- Il conferimento dei dati è un obbligo contrattuale e indispensabile per perseguire le finalità del trattamento. Il mancato conferimento dei dati dell'interessato comporterebbe infatti l'impossibilità di adempiere agli obblighi derivanti dal contratto, nonché da disposizioni legislative;
- Il trattamento, ai sensi dell'art. 6 del GDPR, è finalizzato all'esecuzione di un contratto cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato; il trattamento è inoltre necessario per adempiere ad un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento, oltre che finalizzato alla gestione amministrativa della pratica e alla successiva comunicazione all'anagrafe tributaria dei dati catastali che individuano gli immobili presso i quali sono erogati pubblici servizi;
- I dati dichiarati sono stati ottenuti dagli atti del catasto edilizio urbano o dal catasto terreni e rilevabili dalla consultazione degli atti medesimi;
- I dati personali potranno essere comunicati anche a soggetti esterni che intervengono nell'effettuazione di lavorazioni necessarie per l'esecuzione dei rapporti esistenti con l'interessato e nell'ambito del presente procedimento oltre che agli enti preposti per i controlli fiscali ai fini della prevenzione e contrasto dell'evasione fiscale;
- Ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali (art.15 GDPR), la loro rettifica (art.16 GDPR), la loro cancellazione (art.17 GDPR), la limitazione del loro trattamento (art.18 GDPR), ha altresì diritto di opporsi al loro trattamento e di richiederne la portabilità (art. 20 GDPR) rivolgendosi al Titolare del trattamento.

(luogo) _____ il ____ / ____ / ____ Il richiedente _____

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO:

DI PERSONA c/o gli Uffici Utenze di:	Sondrio – Via Vanoni, 79 Tirano – Via Lungo Adda IV Novembre, 5 Bormio – Via Lungo Frodolfo Vanoni, 7 Morbegno – Via Morelli, 14 Chiavenna – Corso Vittorio Emanuele II, 7	VIA POSTA: S.EC.AM. S.p.a. Via Vanoni, 79 23100 Sondrio (SO)	VIA FAX: 0342/212181	VIA E-MAIL: idrico@secam.net	VIA PEC: segreteria@pec.secam.net
--	--	--	------------------------------------	--	---