

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

C.A.M. S.p.A.

Marzo 2019

PREMESSA

La prima Carta del Servizio Idrico Integrato di CAM S.p.A. è stata adottata nel 2001

Il Gestore ha provveduto all'aggiornamento della stessa con delibera Cda n° 51 del 15 maggio 2007 inoltre, a seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR "*Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato*", il Gestore ha provveduto a recepire i nuovi standard di servizio stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione, nel presente aggiornamento della Carta del SII.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile sul sito internet aziendale internet www.cam-spa.com e resta valida ai sensi dell'art. 12 della Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato.

Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore:

- Regio Decreto n 1775 del 1933 "Testo unico sulle acque";
- Legge 4 febbraio 1963, n. 129 "Piano regolatore generale degli acquedotti";
- Legge 8 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;
- Legge n.481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2002, n. 27 "Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 di attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumatore.
- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152 "Norme in Materia Ambientale"
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (pubblicato GU n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123).
- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 "Abrogazione parziale, a seguito di referendum popolare, del comma 1 dell'art. 154 del D.Lgs. n. 152/06, in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all'adeguata remunerazione del capitale investito"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici"
- In particolare la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato".

Finalità e Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato del Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A., d'ora in avanti Gestore o CAM Spa, si applica agli Utenti e Clienti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione gestiti da CAM e costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato (RSII).

Il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.

Lo scopo di questo documento è di tutelare i diritti degli Utenti garantendo loro un servizio adeguato ai propri bisogni e rappresenta un codice di comportamento adottato da CAM.

Questo documento è soggetto a revisione, anche in relazione alle direttive in materia da parte dell'AEEGSI.

Sarà possibile ottenere copia della Carta presso qualsiasi sportello del Gestore o collegandosi al sito internet www.cam-spa.com

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Chi è CAM Spa

CAM Spa. è una società che gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Ottimale n°2 "Marsicano" con affidamento "in house providing" a favore di un'utenza di circa 130 mila abitanti residenti.

CAM provvede alla gestione del ciclo integrato dell'acqua e, in particolare, alla captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione di acqua ad usi civili, nonché alla gestione dei servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Gli utenti serviti sono quelli presenti nei seguenti 33 Comuni : Aielli, Avezzano, Balsorano, Bisegna, Capistrello, Carsoli, Cappadocia, Castellafiume, Celano, Cerchio, Civita d'Antino, Collarmele, Collelongo, Gioia dei Marsi, Lecce nei Marsi, Luco dei Marsi, Magliano dei Marsi, Massa d'Albe,

Morino, Oricola, Ortucchio, Ortona dei Marsi, Ovindoli, Pereto, Pescina, Rocca di Botte, San Benedetto dei Marsi, Sante Marie, S. Vincenzo Valle Roveto, Scurcola Marsicana, Tagliacozzo, Trasacco, Villavallelonga.

Assicura, inoltre, l'approvvigionamento di risorsa idrica in sub-distribuzione in favore delle popolazioni di 11 Comuni dell'Alto Lazio e fornisce anche una parte della risorsa idrica agli altri due Gestori della provincia di L'Aquila: GranSasso Acqua Spa e S.A.C.A. Spa.

Maggiori informazioni in merito alla Società ed ai servizi gestiti sono disponibili sul sito internet www.cam-spa.com

1.2 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato viene fornito dal Gestore nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed imparzialità

Il Gestore si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

CAM assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di handicap.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b) Continuità

Il Gestore si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti o manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni nei tempi e nei modi previsti dalla suddetta Convenzione. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, con autobotti con il coinvolgimento delle competenti autorità ove necessario.

c) Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano viene regolato dalla normativa vigente.

Il CAM garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini "segna nome", acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato e promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con esse corrette relazioni.

d) Cortesia

Il personale di CAM è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

e) Efficienza ed efficacia

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

f) Chiarezza e Comprensibilità

CAM pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti.

g) Qualità

CAM assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge comunicando sul proprio sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata.

Il Gestore è tenuto ad assicurare all'utente i livelli minimi stabiliti dal D.P.C.M. 04. 03.1996 in un'ottica di miglioramento continuo della prestazione.

2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

- erogare acqua potabile di buona qualità con il massimo impegno per la regolarità e continuità del servizio;
- garantire le attività necessarie all'attivazione e cessazione della fornitura di acqua potabile;
- effettuare il servizio di riparazione delle reti e degli impianti di distribuzione di acqua potabile, delle fognature e degli impianti di depurazione;
- realizzare modificare e sostituire gli allacciamenti alla rete acqua potabile;
- istruire le pratiche di autorizzazione allo scarico e all'allacciamento della rete fognaria;
- effettuare l'istruttoria alla esenzione dal pagamento della tariffa di fognatura e depurazione;
- verificare il corretto funzionamento del contatore;
- verificare il livello di pressione dell'acqua potabile al contatore;

Nell'espletamento del SII il Gestore:

- fornisce agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestatati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari ;

- convoca le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, per le consultazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi;
- cura la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- riporta nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- rende noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie ed agli utenti, che ne facessero richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami ed al relativo esito.

I livelli di prestazione che il Gestore si impegna a fornire all'utenza sono espressi, nei capitoli che seguono, mediante una serie di standard qualitativi i quali possono essere:

specifici – se costituiscono un impegno che vincola il Gestore verso ogni singolo cliente (es. tempo massimo di preventivazione, tempo di esecuzione dell'allaccio, ecc...);

generali – se rappresentano un impegno riferibile ad un complesso di prestazioni verso l'utenza (es: per le prestazioni di accessibilità allo sportello: il tempo medio di attesa è uno standard generale in quanto è riferibile soltanto alla totalità dei tempi di attesa della clientela in un certo periodo).

Se lo standard è misurato in giorni, questi sono da intendersi come giorni di calendario, a meno che non sia diversamente indicato (es. giorno lavorativo).

Gli standard di qualità sono sottoposti al monitoraggio della direzione con lo scopo di mirare ad un miglioramento continuo del servizio.

In caso di mancato rispetto da parte del Gestore di alcuni standard è previsto un rimborso a favore del cliente.

I livelli di qualità raggiunti sono pubblicati periodicamente e/o resi noti all'utente anche in allegato alle fatture periodiche per i consumi.

2.2 Come contattare il Gestore

CAM opera sul territorio rendendo disponibile i seguenti canali attraverso i quali comunicare le esigenze collegate ai servizi svolti.

Tali modalità di contatto sono rese note anche attraverso le bollette inviate. Essi sono:

Sportelli dedicati al pubblico

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;

non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato

Presso gli sportelli vengono offerti i seguenti servizi:

richiesta informazione e chiarimenti

richiesta allacciamenti e cessazioni

richiesta stipula e variazioni contratti di utenza

inoltre reclami

richiesta verifica contatori

richiesta rielaborazione fatture

richiesta rateizzazione fatture
pagamenti fatture correnti e fatture sollecitate

Telefono

Il Gestore effettua un servizio informazioni telefoniche attraverso un numero di centralino con smistamento automatico sugli uffici per i seguenti servizi:

- informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita;
- richieste telefoniche di prestazioni e servizi commerciali.
- comunicazione autolettura

Numero Telefonico 0863 090030

Richiesta informazioni e reclami **Numero Verde 800 869 444**

Segnalazione guasti **Numero Verde 800 129 449**

Il servizio dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il servizio segnalazione guasti del Numero Verde prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'AEEGSI. Si raccomanda, altresì, di non utilizzare il numero verde 800.869.444 per informazioni e servizi commerciali.

Il sito Internet e il servizio clienti on line

L'indirizzo internet del sito di CAM è www.cam-spa.com

Dal sito internet è possibile accedere, in qualsiasi giorno ed a qualsiasi ora, ai servizi dello Sportello che prevede la registrazione una tantum.

E' possibile comunicare con CAM, per via telematica, inviando e-mail al seguente indirizzo:

2.3 I servizi forniti

a) Condizioni di somministrazione dei servizi

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte di CAM fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, il permesso

di costruire, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

In fase di sopralluogo da parte di CAM, l'utente ha la possibilità di sottoscrivere direttamente il plico contrattuale ovvero di riceverlo al domicilio indicato in fase di richiesta e successivamente restituirlo debitamente compilato, sottoscritto e bollato all'Ufficio di competenza indicato da CAM.

In caso di scarichi industriali, l'utente è tenuto a presentare in uno al plico contrattuale, la richiesta di Autorizzazione allo scarico, unitamente alla scheda tecnica relativa al tipo insediamento. In caso di rilascio dell'Autorizzazione da parte di CAM l'utente riceve l'addebito delle spese istruttorie direttamente in fattura. In caso di mancato rilascio, tali spese saranno addebitate con apposita fattura. L'utente è, altresì, tenuto a produrre:

- eventuali documenti tecnici (es. autorizzazione alla manomissione della sede stradale);
- ogni ulteriore atto, stato, fatto richiesto dalla legge a seguito di eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa vigente alla data di pubblicazione della presente Carta; - copia di un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

Laddove si abbia un uso promiscuo dell'acqua, dovrà essere stipulato un contratto di utenza per ogni categoria contrattuale.

Il richiedente la somministrazione per uso occasionale dovrà, a seguito della sottoscrizione del contratto, corrispondere in un'unica soluzione il costo di allacciamento. Tale importo sarà addebitato attraverso apposita fattura e bollettino MAV. Solo a seguito del pagamento del MAV, con il riscontro dell'incasso, si procederà alla realizzazione dell'impianto e alla successiva attivazione.

Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Gestore mediante raccomandata a/r, tramite Sportello On Line ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli sportelli del Gestore, dimostrando la titolarità a procedere e rendendo accessibile il contatore per le fasi successive di rimozione. A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il Gestore provvede alla rimozione del contatore, e quindi, alla successiva interruzione del servizio.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto e dell'eventuale morosità.

b) Fornitura a gestori terzi (Subdistributori)

Il Gestore assicura la fornitura d'acqua a gestori terzi del servizio di distribuzione mediante la stipula di un'apposita convenzione. Il servizio è subordinato:

- i. all'autorizzazione da parte dell'Autorità d'Ambito;
- ii. alla fornitura con portata massima erogabile, che dovrà essere definita nei limiti delle dotazioni idriche assegnate al Gestore dall'Autorità competente;
- iii. alla realizzazione delle opere necessarie alla fornitura, nel rispetto degli standard qualitativi e costruttivi stabiliti dal CAM.

La convenzione di subdistribuzione disciplina condizioni particolari di fornitura.

c) Distribuzione Idrica

Il Gestore somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni serviti, nei limiti della disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte.

d) Fognatura

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte.

Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

e) Depurazione

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione il Gestore fornisce anche il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti rivenienti dagli insediamenti non serviti da pubblica fognatura, in conformità all'art. 110, comma 3, del D.Lgs. n.152/06.

2.4 Informazioni specifiche per l'utente

a) Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al DLgs. n. 31/2001 e successive modifiche o integrazioni. Il Gestore dispone di un proprio laboratorio di analisi che svolge gli autocontrolli in accordo con le frequenze previste dalla Legge.

Il CAM, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012, rende disponibili attraverso il sito internet aziendale www.cam-spa.com i dati medi relativi ai seguenti parametri di qualità dell'acqua erogata:

- pH
- Conduttività $\mu\text{S}/\text{cm}$ a 20°C
- Residuo fisso a 180°C
- Durezza totale in gradi ($^{\circ}\text{F}$)
- Conducibilità

- Calcio
- Magnesio
- Ammonio
- Cloruri
- Solfati
- Potassio
- Sodio
- Arsenico
- Bicarbonato
- Cloro residuo
- Fluoruri
- Nitrati
- Nitriti
- Manganese

b) Pagamenti

Le fatture possono essere pagate secondo le seguenti modalità:

- i. presso uffici postali;
- ii. presso sportelli bancari;
- iii. presso gli sportelli aziendali con carta Bancomat o assegno;
- iv. a mezzo domiciliazione bancaria o postale, secondo modalità SEPA (in corso di attivazione)

c) Modalità di lettura e verifica dei misuratori

Il Gestore effettua almeno due tentativi l'anno di lettura dei misuratori di acqua presso gli utenti e comunque in ottemperanza a quanto previsto dalla regolazione AEEGSI pro tempore vigente.

Nel caso di contatori non accessibili, il Gestore potrà richiedere all'utente l'autolettura del contatore. Se persiste l'assenza di lettura, il Gestore potrà sospendere la fornitura con la chiusura della presa stradale dell'impianto dell'utente. La riattivazione della fornitura, unitamente alla lettura del contatore, avverrà a seguito di richiesta dell'utente senza addebito delle relative spese di chiusura/apertura presa stradale.

CAM garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente attraverso:

- comunicazione scritta;
- Front Office
- sito internet www.cam-spa.com
- telefono al numero 0863 090030

L'utente, seguendo le istruzioni che riceve o gli esempi disponibili a video, deve fornire i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:

- Codice Cliente

- Matricola Contatore
- Lettura relativa al numero dei metri cubi riportati dal proprio contatore

L'utente riceve conferma dell'avvenuta acquisizione della lettura o, in caso contrario, riceve le indicazioni per procedere correttamente.

Il Gestore si riserva di non utilizzare in fatturazione la lettura comunicata dall'utente nel caso in cui la stessa sia incongruente rispetto ai dati di lettura già disponibili o comunicata in periodi diversi da quelli indicati dal Gestore in fattura.

CAM, inoltre, offre agli utenti il servizio di verifica del corretto funzionamento del misuratore. Le spese sostenute per tale servizio sono a carico dell'utente nel caso in cui si riscontri il regolare funzionamento dello stesso; in caso contrario le spese sono a carico di CAM.

Il Gestore si impegna a comunicare preventivamente la data della sostituzione del misuratore e quella della verifica presso il proprio Laboratorio

Nel caso in cui la verifica accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore in loco (bloccato o illeggibile) o in laboratorio (errore di misura al di fuori dei limiti di tolleranza del più o meno 5%), la ricostruzione dei consumi sarà effettuata da CAM in base a quanto previsto dalla regolazione dell'AEEGSI pro tempore vigente.

d) Consumi

Il Gestore informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento, siano essi accertati che stimati, tramite opportuno prospetto di sintesi consumi e di dettaglio degli importi, inviati in uno con la fattura.

e) Scadenza delle fatture

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore. Il Gestore emette un numero minimo di fatture all'anno pari a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, con i relativi bollettini per il pagamento. La scadenza della fattura non è mai inferiore ai 20 giorni solari successivi alla data di emissione della stessa.

f) Tariffe

L'art. 21 del D.L. 6 dicembre 2011 n. 201, convertito con modificazioni nella Legge 22 dicembre 2011 n. 214, ha assegnato le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas che ha assunto il nome di Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (di seguito AEEGSI).

L'AEEG ha effettuato nel corso del 2012 specifiche consultazioni pubbliche e raccolte di dati a conclusione delle quali ha adottato il nuovo Metodo Tariffario Transitorio per il periodo 2012-2013, con propria Deliberazione n. 585/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 per le gestioni ex Metodo Tariffario Normalizzato e con propria Deliberazione n. 88/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 per le gestioni ex CIPE.

Con la successiva Deliberazione n. 643/2013/R/IDR del 27 dicembre 2013 l'AEEGSI, a completamento ed integrazione del Metodo Tariffario Transitorio, ha adottato il Metodo Tariffario Idrico per la determinazione delle tariffe 2014-2015.

Con la Deliberazione n. 664/2015/R/IDR del 28 dicembre 2015, inoltre, l'AEEGSI ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) per la determinazione delle tariffe 2016-2019.

Il Gestore applica le tariffe determinate dall'Ente d'Ambito ed approvate in via definitiva dall'AEEGSI.

Per maggiori dettagli è possibile collegarsi al sito ufficiale dell'AEEGSI: www.autorita.energia.it

Le tariffe per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione sono composte: da una quota fissa, che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio, e da una quota variabile.

La quota variabile del servizio acquedotto è commisurata ai metri cubi effettivamente consumati e differenziata in base agli scaglioni di consumo.

La quota variabile per i servizi di fognatura e depurazione è commisurata agli effettivi metri cubi di acqua consumata senza differenziazione di scaglioni tariffari.

L'articolazione tariffaria applicata viene pubblicata sul sito internet di CAM www.cam-spa.com.

g) Reclami

L'utente può presentare reclamo (direttamente ai Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nella predisposizione del reclamo l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e disponibile all'indirizzo www.cam-spa.com. In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione del reclamo o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'Utente, necessari per l'analisi e la definizione del reclamo.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

h) Rettifiche di fatturazione

L'utente può presentare richiesta di rettifica di fatturazione (direttamente ai Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) qualora dovesse riscontrare addebiti che ritiene difformi o non dovuti, oppure qualora la fattura consumi dovesse riportare consumi o condizioni contrattuali che dovesse ritenere anomali rispetto ai servizi offerti.

Nella predisposizione della richiesta di rettifica di fatturazione l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e disponibile all'indirizzo www.cam-spa.com. In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari. Per ogni richiesta di rettifica di fatturazione è effettuata una verifica completa ed imparziale di quanto segnalato ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di rettifica di fatturazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione effettuata o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'Utente, necessari per l'analisi e la definizione della richiesta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

i) Richieste di Informazioni

L'utente può presentare richiesta di informazioni (direttamente ai Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) sui servizi gestiti da CAM.

Nella predisposizione della richiesta di informazioni l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e disponibile all'indirizzo www.cam-spa.com. In ogni caso, l'Utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'Utente finale e della richiesta. Per ogni richiesta di informazione è effettuata un'analisi ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta di informazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione effettuata o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'Utente, necessari per l'analisi e la definizione della richiesta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'Utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'Utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

3 IMPEGNI del GESTORE, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

3.1 Impegni del Gestore

Il Gestore si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Nel caso di mancato rispetto degli impegni per cause imputabili al Gestore, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico alle condizioni riportate nei successivi paragrafi per le prestazioni soggette a standard specifico di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 di approvazione del Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito RQSI).

a) Crisi Qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti, all'utenza ed alle Associazioni dei consumatori firmatarie, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle AA.SS.LL.. Il Gestore informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, secondo le modalità previste nel Piano di interruzione del servizio e nel Piano delle Emergenze approvato dall'Ente d'Ambito.

c) Livelli minimi di servizio

Il Gestore garantisce una dotazione per utenza alla consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto, inteso come volume attingibile dall'utenza nelle 24 ore e con una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore.

d) Ulteriori impegni

CAM garantisce inoltre, i seguenti servizi di controllo:

Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita attraverso i prelievi e le analisi di laboratorio che devono garantire, al punto di consegna, il rispetto dei limiti indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;

Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Non si considerano remunerati con la tariffa i controlli da effettuare su reflui diversi da quelli domestici relativi a scarichi in fognatura e/o a conferimenti effettuati direttamente presso i depuratori gestiti.

Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto:

Al fine di definire gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQTI si fa riferimento ai seguenti

indicatori:

- Indicatore S1: “durata massima della singola sospensione programmata”, come definita al successivo comma 3.2;
- Indicatore S2: “tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”, come definito al successivo comma 3.3;
- Indicatore S3: “tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”, come definito al successivo comma 3.4.

La durata della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti nella Tavola 1 che segue;

Tavola 1 – Standard di continuità del servizio di acquedotto

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

3.2 Standard di Qualità

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia e con il Testo integrato RQSII approvato dall’AEEGSI, sono soggette a due tipologie di standard:

Standard generale: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

Standard specifico: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Se non specificato diversamente, gli standard sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna.

Ove è indicato uno standard espresso in giorni feriali, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi; - cause imputabili al gestore.

Avvio del rapporto contrattuale

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

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili; rilascio di autorizzazione per la manomissione della sede stradale;

superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal CAM, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;

eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'utente è tenuto a presentare tutta la documentazione prevista, quando richiesto dal Gestore, in assenza della quale non decorrono i tempi di prestazione.

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari senza sopralluogo

CAM ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti senza sopralluogo:
T max = 10 gg

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo

CAM ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore,

della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo:

T max = 20 gg

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si dovranno ricevere permessi di terzi, l'AQP invierà risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi.

Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione del Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, internet;

il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

il codice di rintracciabilità, con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;

il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;

i dati identificativi del richiedente;

il codice utente, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

la data di ricevimento da parte del Gestore del preventivo;

la data di invio del preventivo al richiedente;

l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione nonché se la prestazione è soggetta a livello specifico di qualità definito dal RQSII, il valore dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto del livello specifico ;

indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;

indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto compresi gli eventuali lavori da realizzarsi a cura del richiedente e le eventuali autorizzazioni e concessioni e servitù che lo stesso deve richiedere;

la tipologia d'uso;

la durata di validità del preventivo;

l'indicazione del corrispettivo e la documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Validità del preventivo

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

Preventivi standardizzabili

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 call center, sportelli, sito internet).

Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e/o fognari

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento, anche attraverso il Gestore, di tali autorizzazioni.

Dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente ed al netto dei tempi necessari all'acquisizione delle dovute autorizzazioni, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, di:

per allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici $T_{max} = 15$ gg

per allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici $T_{max} = 20$ gg

per allacci idrici o fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi $T_{max} = 30$

Tempo di attivazione della fornitura

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo al completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e fino alla data di effettiva attivazione della fornitura:

$T_{max} = 5$ gg

Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo misurato in giorni a partire dalla data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e fino alla data di effettiva riattivazione della stessa:

$T_{max} = 5$ gg

Nel caso di richiesta da parte dell'utente di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore, lo standard è di:

$T_{max} = 10$ gg

Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

In questo caso il tempo di riattivazione è quello intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Nel caso di richieste di riattivazione prevenuta oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo

$T_{max} = 2$ gg

Tempo di disattivazione della fornitura

Il tempo di disattivazione della fornitura è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale 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 della emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nei casi in cui il misuratore è posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantire l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore:

Tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente:

$T_{max} = 7 \text{ gg}$

Tempo di esecuzione della voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante purchè 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 richiedente deve stipulare un nuovo contratto di utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto le spese amministrative.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del 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 provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

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 cliente deve presentare 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.

Nel caso si accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è:

$T_{max} = 5 \text{ gg}$

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 richieder voltura del contratto di utenza in proprio favore. In tal caso, presenta apposita domanda su modulo predisposto dal Gestore. All'interno della domanda comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima che dovrà essere validata dal Gestore; può autocertificare le informazioni fornite al gestore secondo quanto previsto dal DPR 445/2000; assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario della fornitura. In questi casi il Gestore provvede ad eseguire la voltura nel tempo max di 5 gg; invia al nuovo intestatario dell'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura; attribuisce, se già presente, il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto di utenza; nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che ha inoltrato la voltura.

Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, dalla data della relativa richiesta:

T max = 90 gg

Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta e dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti:

T max = 60 gg

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento dell'impianto di depurazione.

3.3 Accessibilità ai Servizi

L'utente interagisce con il Gestore attraverso: Front Office della sede Centrale in Avezzano – Via Caruscino 1, Contact Center, sito internet aziendale www.cam-spa.com, servizio clienti “on line”, posta elettronica certificata PEC, nonché a mezzo posta, per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura, solo in forma scritta o presso i Front Office
- Volture;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami e Rettifiche di fatturazione;
- Rimborsi;
- Rateizzazione fatture;
- Richiesta interventi di manutenzione, solo in forma scritta o presso i Front Office;
- Richiesta/rinnovo autorizzazione allo scarico, solo in forma scritta o presso i Front Office;
- Richiesta lettura di controllo;

- Segnalazione guasti (tramite numero verde 800.129.449);
- Verifica contatore;
- Copia fatture;

a) Apertura al pubblico degli sportelli

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;

non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato

b) Svolgimento di pratiche per via telefonica e servizio informazioni commerciali

L'accesso al servizio informazioni, è garantito per via telefonica, attraverso il Contact Center aziendale al numero 0863 090030.

L'utente ha la possibilità di richiedere informazioni sui seguenti servizi:

- Variazioni di recapito su contratti esistenti;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami e Rettifiche di fatturazione;
- Informazioni su rimborsi e su stato di avanzamento delle richieste;
- Copie fatture;
- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Vulture;
- Rateizzazione delle fatture;
- Richieste di verifica del contatore.

c) Svolgimento di pratiche per corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore offre la possibilità di svolgimento di alcune pratiche per corrispondenza

Nuovi contratti;

- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura;
- Vulture;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Addebiti lavori chiesti dall'utente;
- Reclami e Rettifiche di fatturazione
- Rimborsi;
- Richiesta interventi di manutenzione;
- Richiesta lettura di controllo;
- Verifica del contatore;
- Richiesta verifica livello di pressione
- Copia fatture.

d) Procedure di pagamento delle fatture

Per il pagamento delle fatture l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

- a) a mezzo bollettino MAV pagabile presso qualsiasi sportello bancario gratuitamente o postale;
- b) presso la sede di Avezzano – Via Caruscino 1, con carta Bancomat o assegno
- c) a mezzo domiciliazione bancaria o postale secondo la modalità SEPA (in corso di attivazione);

In caso di smarrimento del bollettino si può richiedere attraverso uno qualsiasi dei canali di comunicazione copia della fattura e del relativo bollettino; oppure attraverso lo Sportello On Line del sito internet www.cam-spa.com previa registrazione, si può scaricare e stampare ogni fattura e bollettino di competenza.

Nel caso in cui l'utente rilevi errori nella fattura può avanzare una richiesta di rettifica di fatturazione in forma scritta in base a quanto previsto dalla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015. In tal caso il Gestore è tenuto a riscontrare in modo chiaro e comprensibile la richiesta scritta di fatturazione dell'utente, con risposta motivata entro il termine previsto dalla regolazione dell'AEEGSI pro tempore vigente.

e) Rispetto degli appuntamenti concordati

CAM si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente che necessitano della presenza dello stesso utente o di persona dal medesimo incaricata, secondo le seguenti modalità: La data è concordata entro un tempo massimo di 7 giorni lavorativi (nel caso di richiesta di verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi) intercorrenti tra il giorno di ricevimento della richiesta dell'utente e il giorno in cui si effettua l'appuntamento, salvo diverse esigenze espresse dall'utente. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato da parte del Gestore è di 24 ore antecedenti all'ora di inizio della fascia di puntualità concordata.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Rispetto alla fascia oraria di puntualità fissata per l'appuntamento concordato, è chiesta all'utente una disponibilità massima di attesa di:

T max = 3 ore.

f) Tempo di attesa agli sportelli

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 ode", ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard generali.

Il numero degli sportelli del Gestore è finalizzato all'obiettivo di:

- Garantire agli utenti un tempo accettabile in funzione del numero di utenze da servire;

- Contenere i costi di gestione.

g) Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli utenti

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto dagli utenti, entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg

dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente (attestata dal protocollo aziendale).

h) Tempo di risposta ai reclami scritti

L'utente può presentare reclami contro atti e comportamenti che costituiscano impedimento o limitazione alla piena fruibilità dei servizi o al mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta.

Il Gestore, dalla data di ricezione del reclamo scritto, risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg

i) Risposta alle richieste scritte di rettifiche di fatturazione

L'utente può presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione contro i corrispettivi fatturati. Il Gestore, dalla data di ricezione della richiesta scritta, risponde all'utente entro un tempo massimo di:

T max = 30 gg

j) Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Il personale CAM è munito di apposito tesserino di riconoscimento. Il tesserino riporta la foto del dipendente e il nome.

Il personale CAM è tenuto a rispettare i principi fondamentali stabiliti e descritti al paragrafo 1.3 della presente Carta con particolare riferimento a cortesia, chiarezza e comprensibilità.

E' fatto assoluto divieto al personale CAM ed al personale delle imprese appaltatrici di lavori e servizi, di chiedere o ricevere compensi da parte degli utenti per le prestazioni eseguite per conto del Gestore.

3.4 Gestione del rapporto contrattuale

a) Fatturazione

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

La frequenza di fatturazione per l'utente è definita in maniera differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità; la fattura può essere a conguaglio ossia su consumi reali, in acconto su consumi stimati, ovvero prevedere una parte a conguaglio ed una in acconto. I consumi stimati sono determinati sulla base dei consumi pregressi o, in assenza di questi ultimi, sulla scorta

di quelli riconducibili mediamente in ragione del tipo di utenza, come da regolazione dell'AEEGSI pro tempore vigente. Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi il gestore rispetta il seguente ordine di priorità:

dati di lettura;

in assenza delle letture i dati di autolettura;

in assenza delle precedenti informazioni i dati stimati;

esplicitando chiaramente in fattura la 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 stimati il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il Gestore deve emettere un numero minimo di bollette l'anno in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime 3 annualità nel seguente modo:

2 bollettini l'anno con cadenza semestrale per consumi medi annui fino a 100 mc

3 bollettini l'anno con cadenza quadrimestrale per consumi medi annui da 101 a 1000 mc

4 bollettini l'anno con cadenza trimestrale per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc

6 bollettini l'anno con cadenza bimestrale per consumi medi annui superiori a 3000 mc

b) Modalità di rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento nel caso in cui la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In questo caso l'utente ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

L'utente deve inoltrare la richiesta di rateizzazione entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme dei pagamenti rateali possono essere maggiorate:

degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE;

dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partite dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia, di cui al primo comma di questo paragrafo, sia superata a causa di:

1. Prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

2. Presenza rilevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia

c) Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed alla eventuale emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile con eventuale accredito della somma non dovuta,

o addebito, entro un tempo massimo di:

$$T_{\max} = 60\text{gg}$$

dalla 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.

Qualora dalla verifica risulti un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso attraverso la detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso in cui l'importo da accreditare all'utente sia superiore all'importo addebitato in fattura, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta, fatta salva in ogni caso la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

d) Morosità

Per il periodo di ritardato pagamento il Gestore applica gli interessi di mora:

per le transazioni non commerciali pari 2,5 punti percentuali su base annua maggiorato del Tasso Unico di Riferimento della BCE stabilito con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Dlgs 231/2002 smi Dlgs 192/2012;

per le transazioni commerciali il saggio di interesse stabilito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanza ai sensi art. 5 comma 2 del Dlgs 231/2002 (attualmente 8 punti percentuali) più il Tasso Unico di Riferimento della BCE vigente il primo giorno lavorativo di ogni semestre);
addebitandoli nelle successive fatture.

Il Gestore procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale qualora non risultino pagate n. 2 fatture. Il Gestore comunica, con raccomandata a/r, la data a partire dalla quale può avvenire la sospensione del servizio con un anticipo di almeno 30 giorni, nonché le modalità per evitare la sospensione allegando il bollettino di pagamento. Qualora l'utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione dovrà saldare le fatture non pagate e corrispondere oltre ai relativi interessi di mora e alle spese di recupero crediti, le spese per la chiusura e la riapertura della presa stradale.

Il Gestore si riserva un tempo di:

$$T_{\max}: 2\text{gg feriali}$$

per la riattivazione della fornitura dalla dimostrata estinzione del debito (esibizione ricevuta di pagamento o sottoscrizione piano di rateizzazione con pagamento della 1^a rata prevista) o su richiesta della competente Autorità. In quest'ultimo caso è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente. Si precisa che le richieste di riattivazione che giungono dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, sono trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

e) Verifica del misuratore

A seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente, CAM concorda con

quest'ultimo un appuntamento (data e ora inizio fascia di puntualità) al quale l'utente è tenuto ad assistere per l'esecuzione dell'intervento presso il misuratore. Nel corso dell'intervento in loco, ove è possibile, CAM accerta lo stato di funzionamento del misuratore e provvede allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico di CAM.

Ove non è possibile eseguire l'accertamento in loco, CAM rimuove il misuratore e lo trasferisce per la verifica in laboratorio, provvedendo allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico di CAM

A conclusione delle attività di verifica in loco o in laboratorio, CAM invia apposita comunicazione all'utente contenente l'esito della verifica.

Per quanto riguarda la verifica del misuratore, CAM rispetta i seguenti standard di prestazione definiti dall'AEEGSI:

- Tempo di intervento in loco per la verifica del misuratore, definito come il tempo intercorrente in giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore, pari a:

$T_{max} = 10 \text{ gg}$

- Tempo per l'appuntamento concordato, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per l'intervento in loco, pari a:

$T_{max} = 10 \text{ gg}$

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a:

$T_{max} = 10 \text{ gg}$

- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a:

$T_{max} = 30 \text{ gg}$

Nel caso in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, CAM provvederà ad addebitare direttamente in fattura i costi dell'intervento, previsti dal Regolamento del SII, in relazione al calibro del misuratore.

Nel caso in cui a seguito di verifica il misuratore risulti non correttamente funzionante, CAM effettua la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Attualmente la ricostruzione dei consumi è fatta in base ai 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

f) Verifica del livello di pressione

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione, in contraddittorio con i tecnici CAM.. Qualora fosse riscontrata la regolarità del servizio, ovvero una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore, l'utente sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore.

Lo standard del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente (il quale ha facoltà di presenziare alla prova o delegare una persona di propria fiducia) e la data di intervento da parte del gestore, è pari a:

T max.= 10 gg

Inoltre, il Gestore comunica per iscritto l'esito della verifica del livello di pressione all'utente richiedente entro un tempo pari a:

T max.= 10 gg

intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, 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 RQSII.

Tempo e contenuti della 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 finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto qui di seguito:

utilizzare una terminologia di uso comune ed 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 sopra indicati anche:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) 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 già indicati anche l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate,

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale 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;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

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

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 finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto al precedente paragrafo.

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

48.1 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 finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

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 cui al successivo comma. 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 finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, 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 gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale 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 finale:
 - 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, che il gestore può utilizzare d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi 49.4

È fatta salva la possibilità per l'utente finale 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 finale 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).

Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72. 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. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima

comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo;

GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Diffusione e orario degli sportelli

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello sul territorio presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare 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.

Tempo di attesa agli sportelli

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. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì 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.

QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Il gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza con più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
pubblica nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riporta nei documenti di fatturazione i

numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati.

Il gestore si impegna a rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui al RQSII

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico.

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione.

Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 del RQSII è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere 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.

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, 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 di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Strumenti informativi

Il Gestore, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti

informativi di massa, e i singoli utenti, attraverso strumenti personalizzati, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

Strumento	indicatore	unità di misura	standard
Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti	gg	1
Emittente televisiva Radio locale		gg	1
Affissione di avviso pubblico		gg	1
Sito Internet		h	8
Contact center		h	8
Posta		gg	15

Il Gestore si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico con almeno una delle prime tre modalità indicate nel prospetto.

Continuità del Servizio

a) Continuità e servizio di emergenza

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, informando adeguatamente e tempestivamente l'utenza.

CAM indica come standard di qualità per la continuità del servizio il rapporto tra la somma dei tempi di sospensione del servizio ed il numero di interventi con un Tempo medio di intervento pari a:

$T_{med} = 5 \text{ ore ad intervento.}$

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile.

b) Tempi di preavviso per interventi programmati

In caso di sospensione della fornitura a seguito di interventi programmati, il Gestore si impegna ad informare la popolazione interessata, con le modalità definite al paragrafo 3.2.3 "Strumenti informativi", con un anticipo minimo rispetto alla sospensione di:

$T_{min} = 3 \text{ gg}$

c) Durata delle sospensioni programmate

Il gestore assicura una durata massima delle sospensioni del servizio derivanti da interventi programmati di:

$T_{max} = 15 \text{ ore al giorno}$

d) Pronto intervento

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 mediante chiamata al

Numero Verde 800 129 449

gratuito da rete fissa e mobile.

Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'AEEGSI. Si raccomanda, altresì, di non utilizzare il numero verde 800.869.444 per informazioni e servizi commerciali.

Il Gestore ha classificato i guasti (vedere l'appendice alla seguente Carta), garantendo i seguenti tempi massimi di arrivo sul luogo del guasto da parte delle squadre preposte:

Priorità	Tempo massimo
Livello 1	3 ore
Livello 2	24 ore
Livello 3	3 giorni
Livello 4	7 giorni

Per Livello d'urgenza 1, che comprende le segnalazioni relative a situazioni di pericolo, è associato lo standard generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, inteso come il tempo 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, pari a:

$T_{max} = 3 \text{ ore}$

Ai sensi dell'art. 33.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, tale standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Al fine di garantire all'utenza una migliore qualità del servizio, CAM ha previsto un tempo massimo di arrivo sul luogo del guasto pari a 3 ore anche per ulteriori segnalazioni classificate con livello d'urgenza 1, comunque non soggette alla regolazione AEEGSI.

Crisi idrica per scarsità

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

Tali misure possono comprendere:

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

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e programmare interventi di miglioramento della qualità del servizio, acquisisce secondo le modalità di volta in volta stabilite i giudizi dell'utenza.

A tale scopo effettua, anche con le Associazioni dei consumatori firmatarie o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza.

Gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito avvalendosi dei canali telefonici o informatici attivi ovvero presso le sedi degli Uffici Commerciali CAM..

PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

1. 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 preavviso, mancato ottenimento degli atti autorizzativi;
2. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, o a danni e impedimenti provocati da terzi.
3. Cause imputabili al gestore intese come tutte le altre cause non indicate ai precedenti punti.

4.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla norma, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari ad euro 30,00.

Ai sensi dell'art. 72.1 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e ove non sussistano cause di esclusione previste al successivo art. 73 della citata Deliberazione AEEGSI, il Gestore provvederà ad accreditare all'utente l'importo dell'indennizzo automatico nella prima fattura utile. La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente che ne ha beneficiato di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

L'indennizzo è previsto per gli standard specifici di qualità contrattuale indicati all'art. 67 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.

Inoltre, a partire dal 1 luglio 2017 e ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, il Gestore riconoscerà agli utenti un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come previsto dall'art. 72.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 nel modo di seguito indicato:

- 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;
- d. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui sopra è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico.

- a. Se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 71 comma 1 lettere a) e b);
- b. Nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c. Nel caso all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già pervisti ai sensi dell'articolo 73 del RDSII;

d. In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste dalla norma.

e. Fino al pagamento delle somme dovute.

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

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

Nella bolletta, la causale della detrazione deve essere indicata come *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'AEEGSI"*. Nel medesimo documento deve inoltre essere indicato che *"la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito."*

OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale.

Il gestore predispone 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 sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, il gestore registra:

- 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;
- c) la tipologia d'uso;
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- f) i dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma, il gestore registra:

- a) la data di invio al richiedente del documento di preventivo;
- b) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta);
- c) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi.

Per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, in aggiunta alle

informazioni di cui al precedente comma, il gestore registra:

- a) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale;
- b) la data di completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (assicurando la presenza del misuratore);
- c) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale).

Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura nella fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

- a) la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- b) la data di comunicazione all'utente finale dell'avvenuta esecuzione della prestazione richiesta.

Per ogni richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma, il gestore registra:

- a) il livello di pressione di fornitura;
- b) la data di riattivazione della fornitura.

Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente, il gestore registra:

- a) la data di invio della risposta motivata;
- b) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.

Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a rettifica di fatturazione, il gestore deve registrare la data di accredito della somma non dovuta dall'utente finale, ovvero di emissione della bolletta nella quale viene compensato l'importo non dovuto.

Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente, il gestore registra:

- a) la data proposta dal gestore per l'appuntamento con l'utente finale;
- b) la data e l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
- c) il consenso dell'utente finale in caso di eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo;
- d) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
- e) l'eventuale assenza dell'utente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera b);
- f) la data, l'ora e le cause dell'eventuale disdetta dell'appuntamento.

Per ogni richiesta di verifica del misuratore, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma, il gestore registra:

- a) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
- b) il tipo di guasto del misuratore;
- c) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- d) la data di sostituzione del misuratore malfunzionante, la data proposta dal gestore per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente finale.

Per ogni richiesta di verifica del livello di pressione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma, il gestore registra:

- a) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del livello di pressione;
- b) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente.

Il gestore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al call center, tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore del livello effettivo dell'accessibilità al servizio telefonico (AS), nonché i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e livello del servizio telefonico (LS):

- a) data e istante di inizio della chiamata;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale parli con un operatore, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all'indicatore CPI e del "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento", il gestore registra:

- 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;
- c) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al secondo;
- d) registrazione vocale della chiamata;
- e) motivo della segnalazione;
- f) nominativo dell'utente finale chiamante;
- g) numero di telefono dell'utente finale chiamante;
- h) Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- i) data e ora di arrivo sul luogo di chiamata, con granularità pari al minuto.

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al RQSII, il gestore deve:

- a) aggiornare il registro di con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro.

Obblighi di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.

In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è

tenuto a comunicare:

a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:

- i. il numero totale delle richieste di prestazioni;
- ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente RQSII, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto .
- iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nel RQSII, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato .

b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento

- i. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;
 - ii. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto.
- c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;
- d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, , il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

- a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
- b) il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
- c) il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
- d) il livello di servizio telefonico (LS).

In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta – reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:

- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
- b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
- c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto
- d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato.

77.5 Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione

all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:

- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
- b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel RQSII;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

Informazioni all'utente finale

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

APPENDICE

1. dati di sintesi della presente Carta

Scheda n.1 – Avvio del rapporto contrattuale

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di prevenzione per allaccio idrico	con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di consegna/invio del preventivo stesso al richiedente	specifico	giorni	20	
Tempo di prevenzione per allaccio fognario	con sopralluogo	Come sopra	specifico	giorni	20	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	specifico	giorni	15	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso		Come sopra	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso		Come sopra	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura		Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione	specifico	giorni	5	

Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura	Senza modifiche alla portata del misuratore	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 netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni a carico dell'Utente	specifico	giorni	5	
Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura	Con modifiche alla portata del misuratore	Come sopra	specifico	giorni	10	
Tempo di disattivazione della fornitura		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura	specifico	giorni	7	
Tempo di esecuzione della voltura		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	specifico	giorni	5	
Tempo di prevenzione per lavori	con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di consegna/invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore	specifico	giorni	20	

Tempo di esecuzione di lavori semplici		Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di esecuzione di lavori complessi		Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	generale	giorni	30	90% delle singole prestazioni
Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione o tra la sua scadenza ed il rinnovo		giorni	90	
Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo		Tempo massimo tra la richiesta dell'utente ed il rilascio della autorizzazione		giorni	60	

Scheda n.2 – Accessibilità ai Servizi

Attenzione: Gli indicatori contrassegnati da * si applicano a partire dal 1 gennaio 2017, come previsto all'art. 1.2 della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	40	da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Svolgimento di pratiche per via telefonica	Giorni e relativo orario di disponibilità del servizio	Giorni di apertura e relativo orario		ore per settimana	49,5	da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.30, il sabato dalle 8.30 alle 13.00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati			specifico	ore	3	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato		Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	generale	giorni	7	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore		Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per la verifica del misuratore	generale	giorni	10	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato		Tempo 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	generale	ore	24	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli		Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	generale	minuti	60	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli		Come sopra	generale	minuti	20	Media sul totale delle prestazioni

* Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	generale	%	> 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
* Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta 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	generale	secondi	<= 240	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
* Livello del servizio telefonico (LS)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	generale	%	>= 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
* Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Si applica a partire dal 1 gennaio 2017	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 della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	generale	secondi	<= 120	90% delle singole prestazioni

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	specifico	giorni	5	
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	specifico	giorni	5	
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura)		Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore del servizio di acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	generale	giorni	10	90% delle singole prestazioni

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	specifico	giorni	30	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione		Come sopra	generale	giorni	30	95% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a reclami		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	specifico	giorni	30	

Scheda n.3 – Gestione del rapporto contrattuale

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo per l'emissione della fattura		Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	specifico	giorni solari	45	
Fatturazione		Numero di fatturazioni annuali a calcolo su dati reali		Numero	2	
Periodicità di fatturazione		Numero minimo di fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi annui della singola utenza	specifico	Numero	2	se consumi <= 100 mc
				Numero	3	se 100 mc < consumi <= 1000 mc
				Numero	4	se 1000 mc < consumi <= 3000 mc
				Numero	6	se consumi > 3000 mc
Tempo di rettifica di fatturazione		Tempo 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 rateizzabile, e la data di accredito della somma non dovuta	specifico	giorni	60	
Morosità		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura		giorni	30	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	specifico	giorni feriali	2	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	specifico	giorni	10	

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	effettuata in laboratorio	Come sopra	specifico	giorni	30	

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore	Indicazioni qualitative
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione		Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	specifico	giorni	10	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione		Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	specifico	giorni	10	
Strumenti informativi	Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti		giorni	1	
	Televisione e radio locale			giorni	1	
	Affissione di avvisi			giorni	1	
	Sito Internet			ore	8	
	Contact Center			ore	8	
	Posta			giorni	15	

Scheda n.4 – Continuità del servizio

Indicatori	Note	Standard	Tipologia Standard	u.m.	Valore medio	Valore max	Valore min	Indicazioni qualitative
Continuità del servizio	Indice di durata delle interruzioni non programmate	Tempo delle interruzioni		ore	5			
Servizio di emergenza		Tempo oltre il quale si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione		ore		5		Servizio con autobotti certificate al trasporto di acqua potabile, oppure Sacchetti da 5 litri di acqua potabile
Preavviso per interventi programmati		Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati		ore		48		
Durata delle sospensioni programmate	Per eventuale programmi di erogazione discontinua	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura		ore/giorno		15		
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Accesso tramite numero verde per livello di urgenza 1, come dalla classificazione guasti in appendice alla Carta dei Servizi	Tempi massimi di intervento per guasti con livello di urgenza pari ad 1	generale	ore		3		Servizio 24h/24h. Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento. 90% delle singole prestazioni.
Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	Reti di distribuzione	Rapporto dei chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri di rete		%			20	
	Reti fognarie						10	
Crisi idrica di scarsità		Provvedimenti che l'AQP si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica, secondo quanto definito con l'Autorità d'Ambito e gli Enti Competenti e previsto dal Piano di Emergenza aziendale						1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
								2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
								3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
								4.turnazione delle utenze.

Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

Ticket: _____

DATI RICHIEDENTE

Nome e Cognome _____ Luogo e data di nascita _____
Residente in (Via, civico, CAP, Città) _____ Codice Fiscale _____
Cellulare _____ Telefono _____ Email – PEC _____
_ Intestatario utenza _ Amministratore Condominio _ Rappresentante Legale _ Altro _____
In qualità di _____

DATI CONTRATTUALI

Intestatario _____
Codice Fiscale / PIVA _____
Codice Cliente CAM _____
Contratto CAM _____
_ Integrato _ Idrico _ Fognante _____
Tipo servizio _____ Indirizzo fornitura (Via, civico, CAP, Città) _____

RICHIEDE (indicare una sola scelta con una "X")

_ **Informazioni**
su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale, ecc.
_ **Rettifica di fatturazione**
per errato addebito, consumi non corretti, letture errate, pagamenti non dovuti, contatore anomalo, rimborsi attesi, ecc.
_ **Reclamo**
per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale CAM, preventivi non eseguiti, contratti non eseguiti, ecc.

Comunica la lettura del contatore matricola _____ Lettura mc _____ Data _____
Per la verifica del contatore può utilizzare il modulo disponibile all'indirizzo www.cam-spa.com oppure presso gli sportelli di assistenza clienti CAM..

DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA

Il sottoscritto è responsabile delle dichiarazioni fornite (artt.46 e 47 DPR 28/12/2000, n.445 e smi) ed è consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR n. 445/2000 e smi per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

Luogo e Data _____

Firma dell'Intestatario o del Richiedente avente titolo _____

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli di CAM, oppure trasmessa via FAX al numero 0863.4589215 oppure via PEC all'indirizzo=====, Informazioni sono disponibili sul sito www.cam-spa.com o al numero verde =====

INFORMAZIONI IMPORTANTI: Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello. I dati sopra richiesti del CODICE CLIENTE, del CONTRATTO e della Matricola Contatore sono riportati nella fattura relativa all'utenza interessata. Datare e firmare il modulo prima di trasmetterlo.

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati saranno utilizzati ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente da Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A.. Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è. Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A..

Principali condizioni di fornitura

Art. 1 Oggetto del contratto. Oggetto del presente contratto è la somministrazione integrata, idrica e/o fognante/depurativa. L'acqua non può essere utilizzata per usi diversi da quelli previsti in contratto, né ceduta a terzi a nessun titolo. Nei casi di violazione di tali divieti, la Società, salvo l'esperimento di azioni civili e/o penali, provvede ai sensi del successivo art.13 alla risoluzione del contratto.

Art. 2 Norme regolanti la fornitura. La fornitura è regolata dalle presenti condizioni generali e dalle condizioni particolari eventualmente pattuite, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato adottato dalla Società che si intende parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto, nonché dalle norme vigenti. In particolare, per quanto non espressamente indicato nelle presenti condizioni generali, si rimanda a quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) nella Deliberazione n. 655 del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni.

Art. 3 Durata del contratto - Recesso. La durata del contratto è a tempo indeterminato, Il contratto decorre dalla data di avvio della fornitura indicata nel verbale d'installazione del contatore ovvero nel verbale della lettura conseguente alla variazione contrattuale. L'Utente può recedere dal contratto mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r ovvero consegnata presso gli sportelli della Società e riscontrata con ricevuta. In caso di recesso, la Società provvede entro sette giorni lavorativi dalla comunicazione al rilievo dell'ultimo consumo ed alla successiva rimozione del contatore. L'Utente è tenuto al pagamento della fattura di fine rapporto.

Art. 4 Oneri contrattuali: Nel caso in cui venga richiesto l'accesso al servizio idrico e/o fognante, l'Utente è tenuto al pagamento degli oneri per spese di contratto, pari a € 65,07 (integrata - per una richiesta di derivazione idrica e fognante) o € 43,39 (idrica o fognante - per ogni richiesta di derivazione), oltre IVA. Il Gestore ha la facoltà di allacciare a singole derivazioni già esistenti più Utenti anche mediante allacciamenti multipli che saranno distintamente contrattualizzati. La Società sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni previsti dal contratto, nonché per qualsiasi altro danno o perdita sopportata dall'altra parte per la mancata esecuzione di opere di derivazione, nel caso tale situazione sia conseguenza di fatti o circostanze tali da rendere di fatto impossibile la loro realizzazione.

Art. 5 Condizioni per la fornitura e Cauzione: La somministrazione è subordinata: a) al versamento delle spese di istruttoria, che saranno addebitate con la fattura consumi; b) all'ottenimento e alla permanenza dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa e al mantenimento degli impianti occorrenti; c) al pagamento del contributo per la realizzazione dell'impianto idrico o integrato; d) all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'Utente; e) al pagamento di una cauzione, così come determinata dalla Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 Febbraio 2013 e successive modifiche e integrazioni. In caso di morosità la cauzione viene acquisita dall'Azienda a compensazione, parziale o totale del credito, e deve essere nuovamente corrisposta. La cauzione non è dovuta nel caso di somministrazione alle Amministrazioni dello Stato, agli Enti territoriali, agli Enti locali quando siano diretti utilizzatori della fornitura e provvedano al suo pagamento con i mezzi del proprio bilancio; sarà dovuta qualora la fornitura sia effettuata a concessionari o appaltatori sia pure per l'espletamento di servizi pubblici di competenza degli Enti suddetti. Costituisce condizione sospensiva dell'efficacia del contratto la morosità gravante su forniture cessate, ascrivibili allo stesso utente.

Art. 6 Rateizzazione del contributo per la realizzazione dell'impianto idrico o integrato: Ove l'Utente lo richieda, qualora la tipologia d'uso del servizio lo consenta, potrà essere concesso il pagamento dilazionato del contributo per realizzazione dell'impianto idrico o integrato, previa applicazione degli interessi pari al T.U.B.C.E. incrementato di 2 punti, sulla scorta di un piano di rateizzazione che prevede l'addebito dell'importo in quattro rate su fatture consumi, comprensive della quota capitale e degli interessi. Per le utenze in disagio economico potrà essere concesso un numero di rate maggiore in base alla regolazione definita dall'AEEGSI e/o dall'Ente di Governo dell'Ambito. Il mancato pagamento delle fatture comporterà l'applicazione delle sanzioni contemplate dal successivo art.11 del presente contratto.

Art. 7 Impianti interni. Le opere necessarie per la collocazione degli impianti interni di acquedotto e fognatura sono eseguite a cura e spese dell'Utente. L'Utente è tenuto al controllo dei suoi impianti interni ed apparecchi al fine di prevenire o eliminare tempestivamente cause di dispersione o di inquinamento per danni palesi od occulti provocati dagli stessi. La Società si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio. In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autoclave e/o impianto di sollevamento di fognatura, l'Utente deve darne preventiva comunicazione alla Società e,

ove prescritto, acquisire le necessarie autorizzazioni. Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei, la Società potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'Utente. In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo la Società può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario per l'adeguamento degli impianti.

Art. 8 Apparecchi di misura e controllo. Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono forniti ed installati esclusivamente dalla Società, restando di proprietà della stessa. La Società ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, dandone preavviso all'Utente; nel caso di variazione di calibro, per mutate caratteristiche della somministrazione. Nei casi di somministrazioni integrate o di sola fognatura, quando l'Utente si approvvigioni comunque da altra fonte, e qualora la misurazione avvenga allo scarico, su tale scarico l'Utente dovrà installare a sua cura e spese un misuratore secondo le prescrizioni della Società, ai fini della determinazione del costo del servizio di fognatura e depurazione. L'Utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e dell'integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombrato e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.

Lo stesso è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria ad eccezione dei casi imputabili al caso fortuito o a dolo di terzi. ~~Ove~~ Se la collocazione del contatore all'interno della proprietà privata risulti essere soluzione unica ed imprescindibile per esigenze tecnico – realizzative, l'Utente si obbliga a tenere indenne e a manlevare la Società per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso da problematiche verificatesi sulle opere insistenti nella proprietà privata dell'Utente. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento. L'Utente potrà procedere all'autolettura nei tempi e nei modi stabiliti dalla Società. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto. In questi casi la Società provvederà alla determinazione del consumo in base alla media di quello rilevato nello stesso periodo nei 3 anni precedenti e ove, non sussistano idonei dati storici, su quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza. L'importo da addebitare all'Utente sulla base dei suddetti volumi, in caso di manomissione, sarà incrementato del doppio a titolo di penale. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico della Società, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria per i quali sono a carico dell'Utente.

I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione della Società ed esclusivamente per mezzo di suoi dipendenti o incaricati. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici della Società; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto di arresto. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, saranno addebitate all'Utente le spese di verifica così come determinate dalla Società. Nel caso in cui la Società, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la determinazione dei volumi da addebitare all'Utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, la Società procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il calcolo del consumo stimato così come stabilito nella regolazione AEEGSI pro tempore vigente. Non sussistendo idonei consumi storici, si utilizzeranno i consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

Art. 9 Corrispettivi e rilevazione dei consumi. Il corrispettivo del servizio è commisurato al consumo indicato dal contatore, fermo restando l'obbligo del pagamento della quota fissa in relazione al modulo contrattuale. Sono altresì fissate dalla Società, secondo apposite tariffe, le spese per gli interventi la cui esecuzione sia richiesta dall'Utente quali: allacciamento, derivazione idrica, derivazione di fognatura, spostamento contatori e allacciamenti, allacciamento per somministrazioni facoltative, ovvero sia dovuta a titolo sanzionatorio per inadempienza dell'Utente e comunque per cause non ascrivibili a CAM: rimozione e posa del misuratore, chiusura e apertura della presa stradale.

Art. 10 Prezzi e tariffe. Il Gestore applica le tariffe determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito ed approvate in via definitiva dall'AEEGSI. La quota fissa in relazione al modulo contrattuale deve essere in ogni caso pagata dall'Utente. La Società effettua il conguaglio almeno una volta l'anno addebitando o accreditando all'Utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto. La Società si riserva la

facoltà di modificare il sistema di fatturazione, al solo fine del miglioramento del servizio. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura. Qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei precedenti 12 mesi, su richiesta dell'Utente, la Società, può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura, salvo applicazione degli interessi pari al T.U.BCE. Il pagamento della prima rata da parte dell'utente costituisce accettazione del piano di rateizzazione concesso da CAM. In caso di ritardo del pagamento rateizzato, all'Utente saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.BCE più 3 punti, addebitati sulla fattura successiva, più le spese di recupero crediti.

All'Utente verranno addebitate anche le ulteriori spese di sospensione e riattivazione della fornitura. La Società, decorsi i termini indicati in fattura, direttamente, o a mezzo strutture appositamente incaricate, procederà al recupero del credito addebitando le spese ulteriori all'Utente che sarà comunque preventivamente informato della morosità, della data di sospensione del servizio e delle modalità per evitare la sospensione. Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 60 giorni lavorativi dall'acquisizione dell'apposita richiesta dell'Utente.

Art. 11 Mancati pagamenti. Qualora non risultino pagate due fatture, fatto salvo quanto previsto dalle Delibere AEEGSI n. 86/2013/R/IDR e n. 87/2013/R/IDR, entrambe del 28 Febbraio 2013, e successive modifiche e integrazioni, la Società provvede alla sospensione del servizio, salva la successiva risoluzione del contratto, con preavviso all'Utente di almeno trenta giorni. L'Utente può evitare la sospensione dell'erogazione del servizio provvedendo al pagamento delle fatture insolite entro 15 giorni dal ricevimento del preavviso dandone immediata comunicazione alla Società mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Società o consegnata agli sportelli con ritiro della ricevuta. La Società addebiterà all'Utente le spese di sospensione, di riattivazione della fornitura, gli eventuali interessi di mora come indicati al precedente art.10. La Società provvede alla riattivazione della fornitura sospesa entro due giorni feriali dalla comunicazione del pagamento ovvero dalla richiesta della competente autorità. In caso la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà della Società porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura comunicandolo all'Utente.

Art. 12 Sospensione della somministrazione. La Società procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale nei seguenti casi: a) nel caso di manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo art.13; b) qualora non risultino pagate n. 2 fatture, fatto salvo quanto previsto dalle Delibere AEEGSI n. 86/2013/R/IDR e n. 87/2013/R/IDR, entrambe del 28 Febbraio 2013, e successive modifiche e integrazioni; c) decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione alla Società; d) fallimento dell'Utente.

Art. 13 Clausola risolutiva espressa. La Società dichiara, con preavviso di 30 giorni all'Utente o agli aventi causa, la risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, qualora per morosità dell'Utente, per decesso o per accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione, sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni. Il contratto potrà essere risolto inoltre per: a) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti; b) distruzione dell'immobile; c) uso diverso della somministrazione da quello stabilito; d) sub-fornitura del servizio; e) revoca dell'autorizzazione allo scarico; f) accertata manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione. Nei casi di risoluzione del contratto l'Utente è tenuto al pagamento delle fatture rimaste insolite, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori e alle spese per chiusura presa stradale e rimozione contatore e comunque di ogni altra somma dovuta per i servizi erogati.

Art. 14 Decesso dell'Utente. In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi sono responsabili verso la Società di tutte le somme dovute dall'Utente deceduto. Entro 2 mesi dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare la Società mediante lettera raccomandata a/r ed a provvedere alla stipula di un nuovo contratto. Qualora la Società venga a conoscenza del decesso senza che lo stesso sia stato comunicato nei termini di cui al comma precedente, provvederà alla sospensione della somministrazione.

Art. 15 Fallimento dell'Utente. In caso di fallimento dell'Utente, la somministrazione rimane sospesa comunque la Società ne venga a conoscenza. Il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero di risolvere il medesimo.

Art. 16 Subentro e Voltura di utenza. Il titolare del contratto dovrà dare comunicazione del subentro o della voltura indicando le generalità del subentrante nei modi previsti per il recesso. In mancanza della comunicazione di

subentro o voltura, unico responsabile nei confronti della Società e dei terzi rimane il titolare del contratto. In caso di richiesta di subentro o voltura da parte del nuovo Utente che dimostri la disponibilità del bene da servire, in assenza della comunicazione dell'originario titolare, la Società provvede alla stipula del nuovo contratto, previo sopralluogo e lettura del misuratore, entro 5 giorni lavorativi. La Società inoltre comunica all'originario titolare la cessazione del contratto e l'intervenuta sottoscrizione del nuovo contratto con addebito dei consumi rilevati in occasione del suddetto sopralluogo e delle relative spese, oltre ad una penale di € 103,29 per la mancata comunicazione del subentro. Nel caso in cui l'originario titolare del contratto risulti essere moroso e il richiedente il subentro o la voltura non sia estraneo al debito del primo, sul presupposto di una continuità sostanziale tra le parti (ad esempio, in quanto già occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita dalla fornitura idrica intestata all'utente moroso), la Società non procederà all'esecuzione del subentro o della voltura ed all'accettazione di nuove richieste di allacciamento fino al pagamento delle somme dovute.

Art. 17 Trasformazione d'uso e modifica del modulo contrattuale. In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione o di modifica del modulo contrattuale il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto. La Società contestualmente al perfezionamento del nuovo contratto procederà alla risoluzione di quello in essere. La Società provvederà ad addebitare con l'emissione della prima fattura i consumi riferiti al precedente contratto e comunque ogni altra somma dovuta per i servizi erogati oltre ad adeguare la cauzione in base a quanto previsto dalla Delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 Febbraio 2013 e successive modifiche e integrazioni.

Art. 18 Comunicazioni. Tutte le comunicazioni dirette all'Utente verranno effettuate al domicilio fiscale o al recapito indicato se differente. L'Utente è obbligato a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Società ovvero con consegna diretta presso gli sportelli della Società che ne attesterà il ricevimento.

Art. 19 Foro competente. Il foro competente per le controversie inerenti il rapporto di somministrazione è quello stabilito secondo la normativa vigente.

Art. 20 Assunzione di responsabilità. Il sottoscritto/a, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali contemplate dall'art.75 del DPR 28.12.2000 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci, nonché della decadenza, ai sensi dell'art.76 del medesimo D.P.R., dai benefici conseguiti sulla base delle dichiarazioni non veritiere dichiara che i dati personali resi al momento della stipulazione dei singoli contratti di somministrazione, ovvero resi durante e in ragione del rapporto, corrispondono a verità.

Art. 21 Clausola di rinvio. Per tutto quanto non previsto dalle presenti condizioni di fornitura si fa rinvio al Regolamento per il Servizio Idrico Integrato ed alla vigente Carta del SII di CAM

Art. 22 Diritto di recesso. Il presente contratto, se sottoscritto in loco e consegnato agli uffici di CAM, è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D. Lgs. n. 206/2005 detto "Codice del Consumo" e successive modifiche e integrazioni. In tale circostanza, è fatta salva la facoltà per l'Utente di esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici (14) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto inviandone comunicazione scritta all'indirizzo indicato per la restituzione, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, anche utilizzando l'apposito modulo di recesso, ferma restando l'operatività di quanto statuito dal D.Lgs. n. 21 del 21 febbraio 2014. Qualora il recesso venga esercitato oltre il termine di cui sopra, sarà improduttivo di ogni e qualsivoglia effetto giuridico, con la conseguenza che CAM S.p.A. potrà pretendere l'integrale adempimento contrattuale da parte dell'Utente.

Classificazione guasti

CLASSIFICAZIONE GUASTO	PRIORITA'
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA ABBONDANTE (PERICOLO)	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA ANCHE LIEVE IN PRESENZA DI GELO (PERICOLO)	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA IN PRESENZA DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE	1
ACQUA - QUALITA' - POTABILITA' SOSPETTA (PERICOLO)	1
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA - UTENZA SENSIBILE: OSPEDALE, SCUOLA O COMUNITA'	1
FOGNA - ESONDAZIONE O RIGURGITO REFLUI FOGNARI (PERICOLO)	1
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE CONDOTTA FOGNARIA CON PERICOLO	1
DANNI A OPERE AQP CON PERICOLO	1
MANTO STRADALE - DISSESTO / AVVALLAMENTO - CON PERICOLO	1
ACQUA - PERDITA - FUORIUSCITA NON ABBONDANTE IN ASSENZA DI GELO	2
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA	2
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA - UTENZA SENSIBILE: OSPEDALE, SCUOLA O COMUNITA'	2
ACQUA - CONTATORE - ROTTO PER GELO	2
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE FOGNATURA STRADALE SENZA PERICOLO	2
FOGNA - GUASTO O OCCLUSIONE IMPIANTO DI ALLACCIAMENTO SENZA PERICOLO	2
ACQUA - MANCANZA TOTALE DI ACQUA - PIANO ALTO CONDOMINIO	3
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA	3
ACQUA - QUALITA' - ODORE CLORO - ACQUA CON ODORE DI CLORO	3
ACQUA - CONTATORE - DANNEGGIATO (IN ASSENZA DI GELO)	3
ACQUA - CHIAVE D'ARRESTO - MALFUNZIONANTE	3
FOGNA - CATTIVI ODORI O PRESENZA INSETTI / RODITORI	3

DANNI A OPERE AQP SENZA PERICOLO	3
MANTO STRADALE - DISSESTO / AVVALLAMENTO - SENZA PERICOLO	3
ACQUA - CONTATORE - CONTATORE BLOCCATO O ILLEGGIBILE	4
ACQUA - PRESSIONE RIDOTTA / EROGAZIONE DISCONTINUA - PIANO ALTO CONDOMINIO	4

Consigli e prescrizioni utili al corretto uso dell'acqua

CONSIGLI AL CONSUMATORE

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150/180;
- se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non CAM, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.

PRESCRIZIONI PER USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE

Chi usa serbatoi di arrivo dell'acqua o autoclavi dovrà usare tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata. Innanzitutto va ricordato che il serbatoio va pulito almeno una volta l'anno, deve essere munito di scarico di fondo e di sfioratore di massimo livello. Nel locale non devono essere collocati né la centrale termica dello stabile, né tanto meno riserve di carburante o di materiali in disuso.

Il serbatoio dovrebbe avere una capacità tale da permettere un adeguato ricambio dell'acqua accumulata: se questa rimane inutilizzata per diversi giorni si avrà uno scadimento dei suoi caratteri organolettici.

Se ci sono diversi serbatoi questi dovrebbero essere collegati in serie, in modo che lo svuotamento e il riempimento li interessi tutti in ugual misura.

Il serbatoio, dotato di chiusura ermetica, deve essere realizzato in acciaio inossidabile, in lamiera zincata o in cemento armato, ispezionabile esternamente da ogni lato.

E' tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere

efficiente lo sfioratore di livello.

E' vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio.

La tubazione in arrivo deve erogare acqua a caduta libera, visibile al di sopra del livello massimo consentito dal recipiente ricevitore, in modo che l'acqua uscita non possa in alcun modo ritornare nel tubo adduttore. Questa è una forma fondamentale, perché deve essere prevenuta ogni possibilità di ritorno di acqua nella rete di distribuzione.

Autolettura – Come leggere il contatore

Contatori a numeri

La lettura si effettua leggendo le cifre riportate nei riquadri. Nella lettura deve essere esclusa la eventuale cifra decimale riportata nell'ultimo riquadro, riconoscibile perché è di colore diverso e separata da una linea o da una virgola.