



## CARTA DEI SERVIZI

The screenshot displays the ARSAC website interface. At the top, the ARSAC logo is on the left, followed by a navigation menu with links for 'ARSAC', 'URP', 'SERVIZI OFFERTI', 'GESTIONE STRALCIO ARSSA', 'CONTATTI', and a green 'Trasparenza' button. Below the menu is a large banner image of a green agricultural field. A blue 'Accessibilità' button is in the bottom right corner of the banner area.

Below the banner, there is a 'Ultime Notizie' section with a headline: 'Mal secco del limone se ne parlerà il 19 giugno a Reggio Calabria'. To the right is a search bar labeled 'Cerca nel sito' and a blue 'Accessibilità' button.

The main content area is divided into three columns:

- Left Column:** A section titled 'BOLLETTINO AGROMETEOROLOGICO E DI DIFESA FITOSANITARIA' with a grid of images showing agricultural activities. Below it is a link for 'BOLLETTINO agrometeorologico e di difesa fitosanitaria'.
- Middle Column:** A text block titled 'Lamezia Terme, aperte le iscrizioni al corso di formazione per frantoiani e tecnici di frantoio'. It mentions that registrations are open for a course for olive oil millers and technicians. A 'LEGGI TUTTO >' link is at the bottom.
- Right Column:** A text block titled 'Limone: Bollettino Difesa Fitosanitaria valido fino al 30 giugno 2024, consigli su pratiche colturali e difesa fitosanitaria agrumi'. It mentions the publication of a bulletin for citrus defense. A 'Vai >' link is at the bottom.

On the right side, there is a vertical sidebar with three blue buttons: 'Area Trasparenza', 'Amministrazione Trasparente' (with a 'Vai >' link), and 'Albo Pretorio'.

# Indice

1. CARTA DEI SERVIZI .....	1
1.1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	1
1.2. FINALITÀ DELLA CARTA.....	1
2. LE COMPETENZE DELL'AZIENDA ED I SERVIZI EROGATI.....	4
2.1. Le funzioni dell'ARSAC.....	4
2.2. La missione di ARSAC.....	4
2.3 Servizi offerti e attività svolte.....	4
2.4 Gli obiettivi dell'azione amministrativa di ARSAC .....	6
3 ORGANIZZAZIONE DELL'ARSAC.....	10
3.1 Strutture di ARSAC.....	10
4. LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	14
5. MODALITÀ OPERATIVE PER PRESENTARE SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	14
6. ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI .....	145
6.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	16
6.2 Sito web istituzionale ARSAC.....	18
6.3 Posta Elettronica Certificata (PEC) .....	18
6.4 Posta Elettronica Aziendale.....	19
7. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	20

## **1. CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è stata disciplinata con apposita Direttiva del Presidente del Consiglio nel 1994 e, nel 1995, la Legge n 273 (“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P A ") ne ha previsto la disciplina.

Più di recente, sono state emanate la L. 190/2012 (“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”) ed il Decreto Legislativo 33/2013 e ss.mm.ii (“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”), nello stesso solco già tracciato dal legislatore verso una sempre maggiore qualificazione dell’azione amministrativa e nell’ottica di un crescente incremento del potere di partecipazione ed intervento diffuso dei cittadini nella erogazione dei servizi a loro destinati.

L’ARSAC, in quanto Pubblica Amministrazione, è impegnata in un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia

### **1.1. CHE COS’E’ LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui l’Azienda presenta agli utenti la tipologia e le finalità dei servizi offerti, le modalità di accesso e quelle per interfacciarsi con gli Uffici, nonché gli aspetti organizzativi riguardanti le attività dell’Azienda. La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un preciso impegno che ARSAC prende con i propri utenti ovvero gli imprenditori agricoli, finalizzato ad un miglioramento continuo dei servizi erogati grazie alla misurazione oggettiva della qualità ed al feedback innescato nel contatto con gli utenti.

### **1.2. FINALITÀ DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi svolge essenzialmente funzioni di:

- Informazione
- Accesso

- Partecipazione
- Tutela

Il documento infatti risponde essenzialmente al diritto dei cittadini all'informazione e alla trasparenza dei criteri di accesso ed erogazione del servizio.

La Carta dei Servizi costituisce di fatto uno strumento dinamico che, attraverso la partecipazione e la valutazione condivisa dell'azione della pubblica amministrazione, promuove una cultura di miglioramento continuo delle attività, orientata ai bisogni dell'utente.

È la soddisfazione dell'utente, infatti, l'indicatore di direzione che permette agli attori di un servizio di definire il senso del proprio operato e di individuare elementi di qualità e/o aspetti critici del servizio da migliorare o modificare nel tempo.

### **La Carta garantisce l'espletamento dei servizi nel rispetto dei principi cardine:**

#### **Eguaglianza:**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

**Imparzialità:**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

**Continuità**

L'erogazione dei servizi pubblici nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta.**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

**Partecipazione**

La partecipazione del cittadino deve essere garantita al procedimento amministrativo che lo interessa ed assicurando il diritto alla correttezza degli adempimenti nello svolgimento delle attività istituzionali.

**Efficienza ed efficacia:**

Il servizio pubblico deve essere erogato adottando costantemente le iniziative organizzative e gestionali ritenute idonee al fine di una risposta ai propri utenti improntata a criteri di efficienza ed efficacia.

Alla luce del quadro di riferimento in cui opera la Pubblica Amministrazione, è convinzione di ARSAC che un servizio di qualità debba essere caratterizzato non soltanto dall'osservanza dei principi prima enunciati ma anche dall'attenzione nei riguardi dell'utente cui esso è rivolto e, quindi, dalla capacità di rispondere alle sue aspettative.

## **2. LE COMPETENZE DELL'AZIENDA ED I SERVIZI EROGATI**

### **2.1. Le funzioni dell'ARSAC**

L'ARSAC è un Ente Strumentale della Regione Calabria munito di personalità giuridica di diritto pubblico ed autonomia amministrativa, organizzativa, gestionale, tecnica, patrimoniale, contabile e finanziaria di diritto pubblico non economico riconosciuto,

L'Azienda esercita le funzioni e le attività di cui alla legge regionale 66/2012 nel quadro della programmazione regionale e secondo le direttive impartite dalla Regione in armonia con gli obiettivi e gli orientamenti delle politiche comunitarie, nazionali e regionali, in materia di agricoltura.

### **2.2. La missione di ARSAC**

L'azienda favorisce l'ammodernamento e lo sviluppo dell'agricoltura mediante azioni di promozione, divulgazione, sperimentazione e trasferimento di processi innovativi nel sistema produttivo agricolo, agro-alimentare ed agroindustriale.

Esercita, inoltre, le funzioni dell'Agenzia Regionale per lo Sviluppo ed i Servizi in Agricoltura (ARSSA), in liquidazione ai sensi dell'articolo 5 della legge regionale 11 maggio 2007 n. 9 (Provvedimento generale recante norme di tipo ordinamentale e finanziario (collegato alla manovra di finanza regionale per l'anno 2007, articolo 3, comma 4 della legge regionale n. 8/2002), non connesse alla procedura di liquidazione in corso, anche avvalendosi delle risorse umane, strumentali e finanziarie da questa trasferite.

### **2.3 Servizi offerti e attività svolte**

I compiti dell'Azienda sono stati definiti dalla Legge Regionale n. 66/2012 e integrati da successive modifiche:

- a) promuove e svolge i servizi di sviluppo dell'agricoltura, secondo la normativa della Unione Europea, nazionale e regionale, sulla base della programmazione regionale di settore e predisponendo adeguati e specifici progetti;
- b) elabora e realizza progetti di sviluppo sperimentale e dimostrazione di tutto ciò che attiene le attività di produzione, trasformazione e commercializzazione dei prodotti agricoli ed agroalimentari. Cura e promuove, altresì, lo sviluppo dell'agricoltura biologica, dei sistemi di lotta guidata ed integrata e di risanamento e difesa dei terreni a tutela dell'ambiente e della qualità;
- c) promuove e gestisce progetti di trasferimento dell'innovazione tecnologica, di concerto con il sistema universitario e della ricerca regionale, l'adozione delle innovazioni di processo e di prodotto e delle tecniche di management, gestione aziendale e marketing. A tal fine gestisce e se necessario istituisce, nell'ambito di specifici progetti pluriennali a valere su risorse comunitarie, nazionali e regionali, presso le proprie strutture provinciali, aziende sperimentali dimostrative e di orientamento produttivo;
- d) partecipa, in collegamento con enti, istituti ed università, prioritariamente afferenti al sistema regionale della ricerca in agricoltura, con rapporti di collaborazione e partenariato, anche federativo, a progetti di sviluppo sperimentale strettamente finalizzati al trasferimento tecnologico;
- e) sentito il Dipartimento Agricoltura attua, altresì, i piani triennali dei servizi di sviluppo agricolo, previsti dalla legge regionale 26 luglio 1999, n. 19 (Disciplina dei servizi di sviluppo agricolo nella Regione Calabria), che l'Azienda progetta, organizza e coordina;
- f) promuove la crescita della professionalità delle imprese, lo sviluppo dell'associazionismo e della cooperazione, iniziative di marketing territoriale a sostegno delle produzioni agricole ed agroalimentari, nonché l'istituzione e lo svolgimento dei servizi collettivi a favore delle imprese, sia nella produzione che nella gestione;
- g) fornisce assistenza tecnica e contabile alle aziende agricole nonché alle organizzazioni cooperative e associative dei produttori agricoli e alle formazioni societarie miste a prevalente partecipazione agricola;
- h) espleta le attività di controllo funzionale e taratura delle attrezzature agricole atte alla distribuzione dei prodotti fitosanitari, attraverso l'istituzione di apposito Servizio Regionale di Controllo Funzionale e Taratura, in ossequio alla direttiva Europea n. 128/09 ed alla normativa EN 13790/2003;

- i) contribuisce, su richiesta del Dipartimento Agricoltura, con proprio personale tecnico, all'attuazione della PAC e di ogni altra attività volta al settore agricolo, agroambientale ed agroindustriale;
- j) concorre con proprie proposte alla elaborazione del piano regionale di sviluppo per il settore agricolo;
- k) provvede ogni anno, in occasione dell'approvazione del bilancio di previsione, ad elaborare una dettagliata relazione sullo stato dell'agricoltura ed a trasmetterla al Dipartimento Agricoltura. La relazione deve riguardare in particolare l'evoluzione tecnico-economica del settore in Calabria e le opportunità di sviluppo;
- l) coadiuva le attività previste dell'articolo 2, commi 1 e 2 della legge regionale 30 ottobre 2012, n. 48 (Tutela e valorizzazione del patrimonio olivicolo della Calabria);
- m) contribuisce su richiesta del Dipartimento Agricoltura, con proprio personale tecnico, ad attività tecniche, amministrative e di controllo dell'organismo pagatore (ARCEA);
- n) provvede all'esercizio degli impianti di cui all'articolo 11 comma 15.

La Giunta regionale, su proposta del Dipartimento Agricoltura, può affidare all'Azienda ulteriori e specifici compiti nell'ambito degli interventi pubblici, anche riferiti all'attuazione di disposizioni statali o dell'Unione Europea. I compiti affidati all'Azienda devono interessare tutto il territorio regionale o, comunque, significativi ambiti territoriali della Regione.

L'Azienda presta, altresì, su richiesta specifica richiesta attività di consulenza ed assistenza per studi e progetti agli enti locali ed agli organismi pubblici operanti nel territorio regionale.

#### **2.4 Gli obiettivi dell'azione amministrativa di ARSAC**

L'azione Amministrativa dell'Azienda si manifesta principalmente in:

- Garantire la legittimità degli atti in applicazione della normativa comunitaria, nazionale e regionale.
- Garantire la pubblicità e la trasparenza degli atti nei limiti previsti dalla normativa vigente.



- Adottare metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale ed organizzativa secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi e degli interventi;

I Servizi in agricoltura vengono garantiti tramite i Servizi di Sviluppo Agricolo a livello regionale, mediante azioni di divulgazione e trasferimento dell'innovazione tecnologica, ricerca applicata e sperimentazione, al fine di favorire uno sviluppo sostenibile del comparto produttivo agricolo. L'Azienda, inoltre, svolge una serie di funzioni di supporto tecnico ed amministrativo a strutture dell'amministrazione regionale e ad altri Enti strumentali. Competenza ARSAC è anche la gestione e la liquidazione del patrimonio ex ARSSA, degli impianti a fune e degli acquedotti, insieme alla gestione amministrativa delle risorse umane ed economiche

La divulgazione agricola prevede l'assistenza tecnica, la consulenza aziendale, i corsi di formazione ed informazione su molteplici tematiche di interesse agricolo e ambientale, attività svolte prevalentemente dai Centri di Divulgazione Agricola (Ce.D.A.). I 24 Ce.D.A. presenti sul territorio regionale, realizzano specifiche azioni formative ed informative dirette alle imprese agricole, zootecniche ed agroalimentari, fornendo loro consulenza per l'ammodernamento, il potenziamento e lo sviluppo al fine di elevarne la produzione e valorizzare le caratteristiche qualitative dei prodotti e contenere l'uso dei pesticidi; forniscono consulenze specialistiche per la difesa fitosanitaria delle colture, per la diffusione della buona pratica agricola, per la diffusione di leggi ed adempimenti inerenti l'attività dell'impresa agricola. L'attività svolta viene divulgata anche tramite il sito istituzionale dell'azienda ([www.arsac.calabria.it](http://www.arsac.calabria.it) o direttamente dalla piattaforma informativa [www.arsacweb.it](http://www.arsacweb.it)) consultando le sezioni: servizi offerti, pubblicazioni web, documentazione, ultime notizie, eventi in programma. Nell'intento di migliorare i servizi offerti agli imprenditori agricoli, l'ARSAC ha attivato un processo di rilevamento del grado di soddisfazione dell'utente finale; sono state previste delle schede di customer satisfaction distribuite tra coloro che partecipano alle giornate informative o frequentano i corsi su temi specifici, con il fine di rilevare le aspettative individuali e la percezione della qualità del servizio fornito. Tale procedura lo scorso anno è stata estesa anche ad altri servizi, nell'ottica di ampliare il grado di soddisfazione di coloro che si aspettano un servizio sempre più efficiente.

La sperimentazione e dimostrazione, competenza dei Centri Sperimentali Dimostrativi (C.S.D.), attraverso prove e verifiche, mira alla ricerca ed applicazione di processi produttivi innovativi per le

imprese agroalimentari. Presso i CSD si organizzano periodicamente giornate dimostrative di prodotto/processo, prove di potatura, visite didattiche, giornate formative a gruppi di agricoltori su argomenti specifici. Alcuni CSD offrono servizi di analisi del terreno e delle acque, di controllo funzionale e regolazione delle macchine irroratrici, quest'ultimo servizio affidato all'ARSAC da alcuni anni dal Dipartimento Agricoltura. Le attività di sperimentazione e ricerca dell'ARSAC, di concerto anche con le Università ed Istituti di ricerca (con rapporti di convenzione), si focalizzano su temi di particolare rilevanza sotto il profilo economico, sociale ed ambientale, quali il miglioramento dei processi produttivi (confronti varietali, confronti di tecniche agricole, etc), il risparmio idrico per le colture, l'ambiente, la biodiversità vegetale e animale (recupero e moltiplicazione di ecotipi e razze locali), le bioenergie, la qualità dei prodotti agroalimentari ed in generale, l'innovazione di processo e di prodotto in ambito agricolo.

L'ARSAC è impegnata anche in progetti di interesse regionale, interregionale, nazionale di ricerca, sperimentazione e promozione dei prodotti agricoli in collaborazione con Università ed altri Centri di Ricerca nazionali, Istituzioni pubbliche e private.

I Servizi Tecnici di Supporto rappresentano un sistema integrato in favore dell'ARSAC e di altri Enti territoriali che si occupano di agricoltura.

L'azienda assicura inoltre supporto tecnico ed amministrativo al Dipartimento Agricoltura e Risorse Agroalimentari della Regione e all'organismo pagatore regionale (ARCEA).

Le funzioni di supporto si distinguono nelle seguenti tipologie:

- formazione specialistica in ambito fitosanitario nei corsi per l'abilitazione all'acquisto ed utilizzo di prodotti fitosanitari in conformità con il Piano di Azione Nazionale per l'utilizzo dei prodotti fitosanitari;
- monitoraggio dei parassiti da quarantena, organismi patogeni per i quali è prescritto dalle autorità competenti il monitoraggio permanente dell'evoluzione della loro presenza;
- differenti tipi di controllo sui finanziamenti agricoli europei, quali i controlli di condizionalità ad aziende che hanno ricevuto finanziamento attraverso domanda unica o domanda di aiuto su misure del PSR Calabria, controlli ex post su domande d'aiuto su specifiche misure del PSR Calabria, controlli sulle procedure degli organismi di certificazione di produzioni di qualità (biologico, DOP, IGP etc.);

- istruttoria di domande di aiuto e istanze di riesame su specifiche misure del PSR Calabria.

Nei Servizi dell'ARSAC rientrano la gestione tecnica ed amministrative degli impianti a fune e degli acquedotti provenienti dalla gestione ex ARSSA e di quelle ad essi collegate, in particolare:

- La Gestione e manutenzione impianti a fune, locali ricettivi e camping Loriga;
- La gestione e manutenzione acquedotti;
- La gestione di attività e studi extrasettoriali;

Gli impianti a fune costituiscono un “settore” strategico per lo sviluppo delle attività turistiche del comprensorio silano. Hanno già subito un processo riorganizzativo con la individuazione di tre aree distinte per competenza. La prima area riguarda l'impianto a fune vero e proprio e il suo funzionamento, comprese le posizioni di responsabilità, regolato dalla normativa nazionale in materia. La seconda area riguarda l'offerta dei servizi di ristorazione ed accoglienza con la gestione del servizio bar e del servizio mensa sia presso la stazione di valle che presso quella di monte; la terza area è orizzontale alle due precedenti e riguarda i servizi di manutenzione e di conservazione delle strutture.

La gestione degli acquedotti viene effettuata dall'ARSAC su delega temporanea della Regione in attesa che si definiscano e si attuino le disposizioni legislative in materia di competenza sulla gestione complessiva delle acque. I comprensori di competenza dell'ARSAC, per circa 6.000 utenti sono i seguenti:

- Comprensorio di Isola Capo Rizzuto;
- Comprensorio di Crotona;
- Comprensorio della Sila;
- Comprensorio Fedula – Lupara.

Completano le funzioni ARSAC quelle inerenti l'area amministrativa quali la gestione del patrimonio e delle risorse ARSAC e l'esecuzione del Piano di liquidazione del patrimonio ex ARSSA. Con la finalità di assolvere a tali funzioni, con la Legge Regionale n. 5/2016 che modifica in parte la legge istitutiva ARSAC, si è costituita la Gestione Stralcio, struttura dotata di autonomia gestionale ma inserita all'interno dell'ARSAC, che ha il compito di attuare un piano di liquidazione

del patrimonio ex ARSSA oltre che di provvedere alla cura e alla gestione dei beni che lo compongono.

### **3 ORGANIZZAZIONE DELL'ARSAC**

#### **3.1. Strutture di ARSAC**

L'ARSAC è uno degli Enti strumentali della Regione Calabria ed è stata costituita, ai sensi dell'art. 54, comma 3, dello statuto regionale, con Legge Regionale n. 66 del 20 dicembre 2012, modificata con le LL.RR. n. 44/2013, n. 56/2013 e n. 5/2016. La Regione Calabria le riconosce personalità giuridica di diritto pubblico ed autonomia amministrativa, organizzativa, gestionale, tecnica, patrimoniale, contabile e finanziaria.

Nelle more dell'adozione di un atto aziendale definitivo che deve essere approvato dalla Giunta Regionale, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 66/2012, l'organigramma dell'Azienda, secondo una disposizione organizzativa transitoria (prot. n. 371 del 05.11.2013), fa riferimento alla struttura organizzativa della ex ARSSA (Delibera ARSSA 32/C/2006) tenendo in considerazione le funzioni trasferite. A questo si aggiungono le strutture che gestiscono le funzioni dell'Agenzia Regionale per lo Sviluppo ed i Servizi in Agricoltura (ARSSA), in liquidazione ai sensi dell'articolo 5 della legge regionale 11 maggio 2007 n. 9.

L'Azienda è così organizzata:

Commissario Straordinario	Dott.ssa Fulvia Michela Caligiuri
Settore Amministrativo	Dott. Antonio Leuzzi
Settore Programmazione e Divulgazione	Interim Dott.ssa Fulvia Michela Caligiuri
Settore Ricerca Applicata e Sperimentazione	Interim Dott.ssa Fulvia Michela Caligiuri
Settore Servizi Tecnici di Supporto	Dott. Antonio Leuzzi

Impianti a Fune e Acquedotti	Interim Dott.ssa Fulvia Michela Caligiuri
Staff Legale ex ARSSA	Interim Dott.ssa Fulvia Michela Caligiuri
Coordinamento Patrimonio	Dott. Francesco De Caro
Coordinamento Fondiario	Dott. Tullio Ciacco
Responsabile adempimenti fiscali e tutela del patrimonio da dismettere ex ARSSA	Interim Dott.ssa Fulvia Michela Caligiuri

Nella sede legale dell'Azienda operano:

- Il Commissario Straordinario
- I Direttori Tecnico ed Amministrativo (non ancora nominati);
- Il Comitato Tecnico di Indirizzo (non ancora nominato dalla Regione);
- Il Collegio dei Sindaci;
- I Settori Amministrativo, Programmazione e Divulgazione, Ricerca Applicata e Sperimentazione, Servizi Tecnici di Supporto;
- Gestione Stralcio

Le principali strutture che erogano servizi per l'agricoltura sono dislocate a livello territoriale: 24 Centri di Divulgazione Agricola (Ce.D.A., alle dipendenze del Settore Programmazione e Divulgazione) e 12 Centri Sperimentali Dimostrativi (C.S.D. alle dipendenze del Settore Ricerca Applicata e Sperimentazione) prestano servizi coprendo la totalità delle 5 provincie calabresi. Esistono 10 raggruppamenti territoriali denominati Centri di Sviluppo Agricolo (Ce.S.A.) dove sono localizzati, oltre ad i Ce.D.A. ed i C.S.D., anche una serie di Uffici amministrativi, di

coordinamento e supporto dei Centri stessi, la quasi totalità delle strutture operative del Settore Servizi Tecnici di Supporto e gli sportelli di liquidazione della Gestione Stralcio.

## ALLEGATO 1

### UBICAZIONE SUL TERRITORIO DEI CENTRI DIVULGATIVI AGRICOLI

#### ▲ SEDI C.S.D

1. CASELLE - SAN MARCO ARGENTANO (CS)  
V.le Europa 323 tel: 0984 950870
2. MONTEBELTRANO - PATERNO CALABRO (CS)  
C/da Montebeltrano tel: 0984 969944
3. MOLAROTTA - SPEZZANO SILA (CS)  
C/da Molarotta tel : 0984 578051
4. MIRTO - CROSLA (CS)  
C/da Pantano Martucci tel: 0983 42235
5. SIBARI - CASSANO ALL'ONIO (CS)  
Via Nazionale tel: 0981 74037
6. ACRÌ (CS)  
V.le Europa 323 tel: 0984950870
7. VILLA MARGHERITA - CUTRO (KR)  
Loc. S. Anna tel: 0962 794561
8. VAL DI NETO - ROCCA DI NETO (KR)  
C/da Cupone tel: 0962 84055
9. CROPANI (CZ)  
S.S. 106 Jonica Km 207.100 tel: 0961 961269
10. LAMEZIA TERME (CZ)  
C/da Fasso tel: 0968 209187
11. GIOIA TAURO (RC)  
C/da Bettina tel: 0966 52137
12. LOCRI (RC)  
C/da Riposo tel: 0964 20724
13. REGGIO DI CALABRIA  
Via degli Arconti 2 Tel: 0965 3224222



UBICAZIONE SUL TERRITORIO DEI Ce.D.A.

1. Paola -Tirreno Cosentino-
2. CASTROVILLARI - Area del Pollino-
- 3.SIBARI - Alto Ionio Cosentino-
4. S.Marco Argentano -Media valle del Crati-
5. Corigliano Calabro Scalo  
-Piana di Sibari e medio Jonio Cosentino-
6. ROSSANO SCALO -Rossano e Sila Greca-
7. COSENZA - Vallo di Cosenza-
8. CAMIGLIATELLO -Altopiano Silano-
9. AMANTEA - Area Savuto-
10. ROCCA di NETO -Valle del Neto Alto Marchesato-
11. CUTRO -Piana di Isola Capo Rizzuto,Basso Marchesato-
12. CATANZARO -Medio Ionio Catanzarese-
13. LAMEZIA TERME -Piana di Lamezia-
14. VIBO VALENTIA -Altopiano del Poro-
15. SERRA SAN BRUNO -Serre Vibonesi-
16. SQUILLACE LIDO -Basso Ionio Catanzarese-
17. GIOIA TAURO -Piana di Rosarno e Gioia Tauro-
18. MARINA di CAULONIA -Alta Locride-
19. PALMI - Basso Tirreno Reggino-
20. REGGIO di CALABRIA -Area dello Stretto-
21. LOCRI -Locride-
22. MELITO PORTO SALVO -Area Grecanica-
23. DECOLLATURA -Alto Lametino-
24. SANTA MARIA del CEDRO -Alto Tirreno Cosentino-





#### **4. LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO**

L'ARSAC ha posto a fondamento della propria azione un rapporto con gli utenti fondato sulla partecipazione, l'ascolto, il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

A tale scopo effettua una rilevazione almeno annuale del rispetto degli standard di qualità garantiti all'utente, monitoraggio che le strutture sono chiamate ad effettuare per i servizi direttamente erogati.

Le valutazioni formulate annualmente costituiscono base di ragionamento e proposta di miglioramento strategico ed operativo della programmazione delle attività dell'Azienda per l'anno successivo. Quindi, la qualità dei servizi resi all'utenza e gli obiettivi di efficacia ed efficienza propri dell'Azienda, sono alla base dell'ottica di miglioramento continuo, nella prospettiva del raggiungimento di elevati standard di qualità che pongano ARSAC in una posizione di assoluto rilievo nel panorama regionale, attraverso la promozione e diffusione dei nuovi valori aziendali, orientati all'attenzione nei confronti dell'utenza.

#### **5. MODALITÀ OPERATIVE PER PRESENTARE SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Qualora l'utente ritenga che gli impegni di qualità non siano congrui, oppure rilevi disservizi nella gestione dei procedimenti o voglia esprimere lamentele relativamente agli uffici ed al comportamento degli operatori, potrà rivolgersi all'URP e/o al Dirigente del Settore interessato per risolvere le problematiche rilevate, dove l'interlocutore registrerà l'oggetto del reclamo.

Nel caso in cui l'utente non dovesse ricevere risposte adeguate, potrà presentare il proprio reclamo formale a mezzo lettera, e-mail, fax consegnandola all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o

utilizzando l'indirizzo di posta elettronica dell'URP pubblicato nella home page dell'Azienda.

L'Amministrazione provvederà alla gestione del reclamo impegnandosi a dare una risposta entro un massimo di 30 giorni.

I suggerimenti da parte dei cittadini, degli enti, delle associazioni, finalizzati a migliorare la qualità dei servizi, potranno essere inviate o consegnate direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico oppure inoltrate per posta elettronica all'indirizzo dell'URP pubblicato nella home page dell'Azienda.

## **6. ACCESSO A SERVIZI ED INFORMAZIONI**

Gli utenti che vogliono usufruire dei servizi erogati dall'ARSAC o più semplicemente avere informazioni, hanno a disposizione una pluralità di canali:

- Ufficio Relazione con il Pubblico.
- Sito istituzionale [www//arsac.calabria.it](http://www.arsac.calabria.it);
- Sito tematico [www.arsacweb.it](http://www.arsacweb.it)
- Posta elettronica certificata (PEC);
- Posta elettronica aziendale (uffici);
- Posta ordinaria cartacea;

La varietà di contatto offre la possibilità di interazione che consentono all'utente di scegliere la modalità che gli è più consona, dalla presentazione di persona presso l'Ufficio, anche all'invio telematico delle comunicazioni e delle istanze firmate digitalmente tramite PEC o tramite portale internet.

## **6.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico, previsti dall'art. 12 del D.lgs 29/93, costituiscono uno dei soggetti principali del processo di cambiamento in atto nei rapporti tra amministrazione e cittadini. Il ruolo strategico degli Urp è stato rafforzato dalla legge 150/2000, che ha introdotto specifiche professionalità ed indica una più ampia articolazione dei compiti e delle funzioni. L'Ufficio Relazione con il Pubblico dell'ARSAC, in quanto strategico nei processi di comunicazione, interna ed esterna, svolge un ruolo:**

- a) Informativo, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) di integrazione tra le attività di comunicazione esterna ed interna;
- c) conoscitivo, mediante rilevazione di nuovi bisogni delle attese da parte degli utenti;
- d) di mediazione, tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione;

Proprio per questo, l'ARSAC, considera l'informazione e la comunicazione funzioni essenziali al supporto dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione di imprese, associazioni economiche e di categoria e cittadini allo sviluppo del benessere.

L'URP è una struttura dell'ARSAC, che svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica, in attuazione dei principi di partecipazione democratica attiva dei cittadini, al fine di concorrere ad indirizzare l'attività pubblica dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali e di garantire all'utente il diritto ad essere informato.

Per garantire tutto ciò, l'Azienda, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), sviluppa le relazioni con i cittadini e le associazioni, potenzia ed armonizza i flussi di informazioni tra tutti gli Uffici dell'Azienda e concorre ad affermare il diritto degli utenti ad un'efficace comunicazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto struttura diretta prioritariamente ai rapporti con il Pubblico, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.

Il predetto ufficio in particolare:

- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e di comunicazione verso le imprese, le associazioni economiche, i cittadini singoli e associati;
- Assicura l'esercizio del diritto di informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi ai principi sulla tutela della riservatezza di cui alla normativa attuale;
- Promuove ogni utile iniziativa per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
- Riceve le richieste di accesso agli atti dell'Amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/90, richiedendo ai rispettivi responsabili dei servizi gli opportuni adempimenti;
- Contribuisce ad affermare il loro diritto ad un'efficace comunicazione;
- Rileva i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi amministrativi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini;
- Contribuisce, con l'essenziale collaborazione delle altre Aree dell'Azienda, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno verso l'utenza esterna;
- Garantisce la reciproca informazione fra l'Urp e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli Urp delle varie amministrazioni

L'ufficio oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, filtrare, organizzare e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all'amministrazione che esterni, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con Organismi esterni, sia pubblici che privati.

## Contatti

Telefono	Email
----------	-------

Responsabile

Dott.ssa Rosanna Capano

---

0984.6831

[urp@arsac.calabria.it](mailto:urp@arsac.calabria.it)

---

Telefono

Email

L'orario di ricevimento al pubblico è il seguente: lunedì, mercoledì e venerdì 10.00/12.00.

## **6.2 Sito web istituzionale ARSAC**

Il sito internet dell'ARSAC è visibile all'indirizzo [http:// www.arsac.calabria.it](http://www.arsac.calabria.it). Esso segue le Linee Guida sul Design delle Pubbliche Amministrazioni, è realizzato secondo i principi, le regole ed i criteri dettati dalla normativa comunitaria e nazionale di settore con particolare riguardo all'accessibilità al sito web e alle varie applicazioni informatiche, stabiliti dalle circolari DigitPA (Ente nazionale per la digitalizzazione della pubblica amministrazione).

I principali criteri che regolano la corretta realizzazione del sito web, a cui l'ARSAC si è uniformata per la creazione del proprio, sono: piena accessibilità a tutti i potenziali destinatari; semplicità dell'organizzazione delle sezioni in cui si compone; pertinenza dei contenuti; costante funzionalità ed aggiornamento, garantiti da una continua manutenzione tecnica; trasparenza dei contenuti. Costantemente aggiornato e arricchito di servizi di utilità, il sito consente di reperire tutte le informazioni adottate dall'ARSAC nell'ambito delle proprie competenze. Esso, pertanto, rappresenta un importante strumento di supporto per tutti i fruitori dei servizi o per chi, semplicemente, voglia acquisire informazioni in merito al comparto agricolo. Di particolare importanza è la sezione dedicata all' "Amministrazione trasparente" istituita in ossequio alla normativa vigente in materia. (D.lgs. n. 97/2016).

## **6.3 Posta Elettronica Certificata (PEC)**

In ottemperanza a quanto prescritto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii., recante Codice dell'Amministrazione Digitale, l'ARSAC si è dotata di alcune caselle di posta elettronica certificata. Il servizio di Posta Elettronica Certificata produce le certificazioni a valore legale attestanti l'invio e la consegna di un messaggio tra due caselle PEC.

ARSAC	<a href="mailto:arsac@pec.arsac.calabria.it">arsac@pec.arsac.calabria.it</a>
trasparenza	<a href="mailto:trasparenza@pec.arsac.calabria.it">trasparenza@pec.arsac.calabria.it</a>
protocollo	<a href="mailto:protocollo.gen@pec.arsac.calabria.it">protocollo.gen@pec.arsac.calabria.it</a>
Amministrativo	<a href="mailto:sett.amministrativo@pec.arsac.calabria.it">sett.amministrativo@pec.arsac.calabria.it</a>
URP	<a href="mailto:urp@pec.arsac.calabria.it">urp@pec.arsac.calabria.it</a>
Gestione stralcio Patrimonio	<a href="mailto:gestionestralciopatrimonio@pec.arsac.calabria.it">gestionestralciopatrimonio@pec.arsac.calabria.it</a>
Gestione stralcio Fondiario	<a href="mailto:gestionestralciofondiario@pec.arsac.calabria.it">gestionestralciofondiario@pec.arsac.calabria.it</a>
Ufficio legale - Staff Avvocatura	<a href="mailto:ufficiolegalearsac@pec.arsac.calabria.it">ufficiolegalearsac@pec.arsac.calabria.it</a> <a href="mailto:staffavvocatura@pec.giuffre.it">staffavvocatura@pec.giuffre.it</a>
C.E.D	<a href="mailto:ced.felettronica@pec.arssacalabria.it">ced.felettronica@pec.arssacalabria.it</a>
controlli ARCEA	<a href="mailto:arsac.nucleocontrolli@pec.arsac.calabria.it">arsac.nucleocontrolli@pec.arsac.calabria.it</a>

#### 6.4 Posta Elettronica aziendale (Uffici)

Oltre agli indirizzi di posta elettronica certificata l’Azienda, per una maggiore visibilità, si è dotata di alcune caselle di posta elettronica di seguito riportate:

Segreteria Commissario Straordinario	<a href="mailto:segreteria.commissario@arsac.calabria.it">segreteria.commissario@arsac.calabria.it</a>
anticorruzione	<a href="mailto:anticorruzione@arsac.calabria.it">anticorruzione@arsac.calabria.it</a>
accesso civico	<a href="mailto:accessocivico@arsac.calabria.it">accessocivico@arsac.calabria.it</a>
performance	<a href="mailto:performance@arsac.calabria.it">performance@arsac.calabria.it</a>
Settore Ricerca	<a href="mailto:settorericerca@arsac.calabria.it">settorericerca@arsac.calabria.it</a>
Acquedotti	<a href="mailto:gestione.acquedotti@arsac.calabria.it">gestione.acquedotti@arsac.calabria.it</a>

## 7. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

A completamento dei compiti e dei servizi offerti dall'ARSAC, merita un approfondimento l'unico servizio pubblico dell'ARSAC, ai sensi della Direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri 27/01/1994, *volto a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas.* Pertanto, di seguito viene riportata integralmente la carta della qualità del servizio idrico integrato approvata dall'ARSAC con delibera n 80/CS del 04/05/2017.



**Azienda Regionale per lo Sviluppo dell'Agricoltura Calabrese**

# **CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

## ***Gestione Acquedotti rurali dell'Azienda Regionale per lo Sviluppo dell'Agricoltura Calabrese***

### **PREMESSA**

- I. La Carta dei Servizi della *Gestione Acquedotti rurali dell'Azienda Regionale per lo Sviluppo dell'Agricoltura Calabrese* (ARSAC)
- II. Presentazione del soggetto Gestore e principi fondamentali

### **PREMESSA**

I. La Carta della Qualità della Gestione Acquedotti Rurali dell'Azienda Regionale per lo Sviluppo dell'Agricoltura Calabrese ARSAC

1. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione di quanto previsto dalla Delibera AEEGSI nr. 655/15 del 23 dicembre 2015.

2. La Carta fissa i principi e i criteri per l'erogazione del S.I.I. e costituisce, unitamente al Regolamento, parte integrante del contratto di fornitura, stipulato tra gestore del servizio medesimo ed i singoli Utenti.

3. 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.

4. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore ed Utenti. Essa garantisce le informazioni utili alla corretta interpretazione dei diritti

degli Utenti e il mezzo per ottenere il rispetto degli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi di

acquedotto, fognatura e depurazione.

### **II. Presentazione ente gestore e Principi fondamentali**

La **Gestione Acquedotti Rurali dell'ARSAC** gestisce una rete idrica rurale nelle **province di Cosenza e di Crotone**.

Nella provincia di Cosenza, in particolare, ha competenza su gran parte dell'altopiano silano, operando nei territori comunali di **Pedace, Serra Pedace, San Giovanni in Fiore, Aprigliano, Celico**, ed anche nel territorio comunale di **San Lorenzo del Vallo, Spezzano Albanese** e, limitatamente ad alcune contrade, anche nel comune di **Altomonte**.



Nell'altopiano Silano l'Arsac è proprietaria sia di sorgenti sia dei serbatoi di accumulo ed, ovviamente, delle condotte della rete idrica.

Nei territori comunali di San Lorenzo, Spezzano Albanese Altomonte, invece, Arsac possiede solamente i serbatoi di accumulo e le condotte di adduzione idrica, non possiede le sorgenti e acquista l'acqua da Sorical.

Nella provincia di Crotone Arsac gestisce la rete idrica rurale di alcune contrade di **Crotone** e di **Isola Capo Rizzuto**. Anche in questo caso sono di proprietà di Arsac i serbatoi di accumulo e le condotti idriche e la risorsa idrica è acquistata da Sorical.

Le opere di captazione, i serbatoi e le condotte sono stati realizzati negli anni 60 dall'Opera Valorizzazione Sila.

La dotazione organica – in attesa che venga approvata la struttura definitiva ai sensi della L.R. 66/2012 e sue modificazioni, è composta da n. 29 dipendenti di cui 8 impiegati amministrativi e 21 operai.

1. la Gestione Acquedotti Rurali dell'ARSAC gestisce il servizio idrico integrato nel rispetto della normativa vigente in materia, salvo deficienze del sistema infrastrutturale non riconducibili alla gestione.

2. Il Gestore assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti degli Utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità dovendosi interpretare in funzione di tale obbligo le clausole del regolamento (principio di non vessatorietà).

3. L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti, essendo uguali per tutti le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e servizio pubblico e per l'accesso al medesimo.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta dal Gestore per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, censo ed opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione, impegnando il Gestore ad adottare, nei rapporti con l'utenza, le iniziative necessarie nei confronti dei diversamente abili (principio di eguaglianza).

4. Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza, a prescindere dalle situazioni precostituite antecedentemente alla presente Carta (parità di trattamento).

5. Il Gestore si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata. I casi di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio sono eccezionali e si verificano in conseguenza ad esigenze di manutenzione e miglioramento della rete idrica e/o fognaria o per cause di forza maggiore quali siccità, terremoti, alluvioni ecc.. In tali circostanze, il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure sostitutive volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

6. L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda.

7. Gestione Acquedotti Rurali di Arsac garantisce la partecipazione dell'Utente alle diverse fasi del servizio affinché:

- l'Utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- gli Utenti e il Gestore. possano collaborare per il miglioramento del servizio. A tal fine l'Utente:
- ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- ha altresì diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Gestore, secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n° 241 e s.m.i. In particolare è consentito l'accesso anche tramite le associazioni dei consumatori all'uopo delegate dall'utente, agli atti del Gestore che riguardano il medesimo utente, nel rispetto delle norme che salvaguardano gli Utenti, senza prescindere dal soddisfacimento delle loro esigenze.

8. Il Gestore garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con cartellini e l'esposizione in ogni ufficio dell'organigramma della struttura commerciale con l'indicazione del Responsabile.

9. Il personale del Gestore è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, nonché ad agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. In tal senso, il Gestore si impegna a formare e dare le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

10. Il Gestore persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative formative e tecnologiche più funzionali allo scopo, compatibilmente alle effettive possibilità.

11. Il Gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile nei rapporti con gli Utenti.

12. Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle norme vigenti.

13. Le condizioni principali di fornitura del servizio sono riportate nella presente Carta, nonché nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Copia dei citati documenti verranno consegnati, al momento della sottoscrizione del contratto o su richiesta dell'utente; inoltre gli stessi documenti possono essere consultati sul sito internet aziendale ([www.acquedottolucano.it](http://www.acquedottolucano.it)) e sul sito dell'EGRIB ([www.egrub.it](http://www.egrub.it)).

14 Al fine di informare gli Utenti, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano il servizio reso dal Gestore, presso ogni ufficio aperto al pubblico di A.L. saranno affissi, in formato manifesto, gli aggiornamenti delle principali condizioni di fornitura e le tariffe.

15. Le comunicazioni rivolte al singolo Utente verranno inoltrate tramite posta ordinaria o/anche mail all'indirizzo di fornitura indicato nel contratto o al domicilio ivi eletto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite mass media e il sito internet o riportate sulle fatture, oppure attraverso il Tavolo Permanente Gestore/Associazioni dei Consumatori, Acquedotto Lucano recepisce ulteriori esigenze degli Utenti, attuando, conseguentemente, in collaborazione con le predette, specifiche azioni.

## **TITOLO I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **Articolo 1 Definizioni**

### **Articolo 2 Ambito di applicazione**

### **Articolo 3 Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII**

### **Articolo 4 Indicatori di qualità contrattuale del SII**

## **TITOLO I – DEFINIZIONE E AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **Articolo 1**

#### **Definizioni**

1.1 Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- albero fonico o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore; (**non previsto**)

- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura; (**non previsto**)
- appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata (**non previsto**);
- Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- Cassa è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- data di invio è: -  
per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; -  
per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica; -  
per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è: -  
per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; -  
per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione; -  
per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

- fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore e numerico del misuratore;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale; è di norma situato al limite della proprietà pubblica o privata. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale; è di norma situato al limite della proprietà pubblico-privata;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;



- richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

- 

RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

- servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e

distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di

suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione

ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del S II;

- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltrando reclami e ogni altra

prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico

possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- 

sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

- tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili: - uso civile domestico;

-uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.); -altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

- utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
  - utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali; • voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo. 1.2
- Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità ratione temporis vigente.

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione**

2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente: a) agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate al precedente Articolo 1, per il servizio di acquedotto; b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

## **Articolo 3**

### **Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII**

3.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto del presente RQSII, fatto salvo quanto prescritto all'Articolo 27 e all'Articolo 34.

## **Articolo 4**

### **Indicatori di qualità contrattuale del SII**

4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente

RQSII si

fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici); f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici); g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura; l) tempo di esecuzione della voltura;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore; u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione; v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura; x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;
- bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione; cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del

servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQSII si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi); c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli; i) tempo medio di attesa agli sportelli;

- j) accessibilità al servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;

## **TITOLO II - INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

**Articolo 5 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici**

**Articolo 6 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari**

**Articolo 7 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari**

**Articolo 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

**Articolo 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

**Articolo 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

**Articolo 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

**Articolo 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

**Articolo 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

**Articolo 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

**Articolo 15 Modalità per la richiesta di voltura**

**Articolo 16 Voltura a titolo gratuito**

**Articolo 17 Tempo di esecuzione della voltura**

## **TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

**Articolo 5**

**Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici**

5.1 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

5.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## **Articolo 6**

### **Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari (non previsto)**

6.1 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

6.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## **Articolo 7**

### **Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari (non previsto)**

7.1 La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

7.2 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo Articolo 20, le seguenti informazioni:

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

## **Articolo 8**

### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

8.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte

del

gestore, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

8.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

## **Articolo 9**

### **Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario (non previsto)**

9.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

9.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dall'Articolo 67 e dall'Articolo 68, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

## **Articolo 10**

### **Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

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

10.2 La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

10.3 Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente

ente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

## **Articolo 11**

### **Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

11.1 Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

11.3 La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 10, comma 10.2, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

11.4 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 67, comma 67.1, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

## **Articolo 12**

### **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

12.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto



pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo Articolo 13, commi 13.2 e 13.3 e la data di riattivazione della fornitura.

12.2 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui al successivo Articolo 67, comma 67.1, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

## **Articolo 13**

### **Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

13.1 Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

13.2 L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

13.3 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 13.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

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

## **Articolo 14**

### **Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

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

14.2 La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente Articolo 10, comma 10.2.

14.3 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

ale

effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo 39.

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

14.5 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, comma 28.2.

## **Articolo 15**

### **Modalità per la richiesta di voltura**

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

15.2 Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

15.3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica

entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

15.4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente

finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39.

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

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il

gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare e cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

## **Articolo 16**

### **Voltura a titolo gratuito (non previsto)**

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

favore:

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

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

16.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 16.1.

## **Articolo 17**

### **Tempo di esecuzione della voltura**

17.1 Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 15 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

### **TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

**Articolo 18 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

**Articolo 19 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

**Articolo 20 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori**

**Articolo 21 Validità del preventivo**

**Articolo 22 Preventivi standardizzabili**

**Articolo 23 Tempo di esecuzione di lavori**

**Articolo 24 Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

**Articolo 25 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

**Articolo 26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

**Articolo 27 Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII**

**Articolo 28 Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

**Articolo 29 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

**Articolo 30 Sostituzione del misuratore**

**Articolo 31 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

**Articolo 32 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

**Articolo 33 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

**Articolo 34 Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII**

### **TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

## **Articolo 18**

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

18.1 La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet **(non previsto)** . Sportello fisico.

## **Articolo 19**

### **Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

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

19.2 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

## **Articolo 20**

### **Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori**

20.1 Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'Articolo 75, comma 75.3, lettera a);
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente; g) la tipologia d'uso; h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza; j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari

per l'esecuzione del lavoro richiesto;  
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;  
m) la durata di validità del preventivo;  
n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

## **Articolo 21**

### **Validità del preventivo**

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

## **Articolo 22**

### **Preventivi standardizzabili**

22.1 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 ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

22.2 Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile e il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui all'Articolo 67, comma 67.1.

## **Articolo 23**

### **Tempo di esecuzione di lavori**

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

23.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente

Articolo 22, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

23.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dai successivi Articolo 67 e Articolo 68, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

23.4 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti

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

23.5 Nel caso in cui si applichi il precedente comma 23.4, il gestore comunica all'utente finale

l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

## **Articolo 24**

### **Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

24.1 Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

24.2 Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato

al successivo Articolo 68, comma 68.1. Nel calcolo dello standard: a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, e del livello di pressione di cui all'Articolo 31; b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Articolo 68, comma 68.1.

24.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per

l'appuntamento concordato, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, 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.



## **Articolo 25**

### **Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

25.1 Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 26.

25.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 68, comma 68.1.

## **Articolo 26**

### **Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

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

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

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

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

26.5 Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

## **Articolo 27**

### **Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII**

27.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72, comma 72.1.

## **Articolo 28**

### **Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

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

28.2 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore e per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 24, comma 24.2.

28.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

## **Articolo 29**

### **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

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

29.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

29.3 Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 67, comma 67.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

## **Articolo 30**

### **Sostituzione del misuratore**

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

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

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

30.4 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26.

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

30.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi a

nnui

degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

### **Articolo 31**

#### **Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

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

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

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

### **Articolo 32**

#### **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

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

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

### **Articolo 33**

#### **Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

33.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di

centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

33.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale,

individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

33.3 Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore

e medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

#### **Articolo 34**

##### **Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII**

34.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui all'Articolo 33, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui ai successivi Articolo 61 e Articolo 62;
- c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il gestore del servizio di acquedotto.

#### **TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

##### **Articolo 35 Modalità di addebito e fatturazione**

##### **Articolo 36 Tempo per l'emissione della fattura**

##### **Articolo 37 Periodo di riferimento della fattura**

##### **Articolo 38 Periodicità di fatturazione**

**Articolo 39 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

**Articolo 40 Termini per i pagamenti**

**Articolo 41 Modalità e strumenti di pagamento**

**Articolo 42 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

**Articolo 43 Tempo di rettifica di fatturazione**

**Articolo 44 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

## **Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **Articolo 35**

#### **Modalità di addebito e fatturazione**

35.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 37, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati

relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

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

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

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

### **Articolo 36**

#### **Tempo per l'emissione della fattura**

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

36.2 L'indicatore di cui al precedente comma 36.1 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

### **Articolo 37**

#### **Periodo di riferimento della fattura**

37.1 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 38, comma 38.1.

37.2 Il vincolo di cui al comma 37.1 non viene applicato con riferimento:

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

### **Articolo 38**

#### **Periodicità di fatturazione**

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

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

38.2 Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 38.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

38.3 Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

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

38.4 Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 38.1.

## **Articolo 39**

### **Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

39.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Articolo 36, comma 36.2.

39.2 Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

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

## **Articolo 40**

### **Termini per i pagamenti**

40.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere e dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.



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

## **Articolo 41**

### **Modalità e strumenti di pagamento**

41.1 Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta

41.2 Il gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette

a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti, presso gli istituti bancari e postali abilitati e i circuiti convenzionati;
- b) assegni circolari o bancari, presso gli istituti bancari e postali abilitati;
- c) carta bancaria e/o carta di credito; d) domiciliazione bancaria; e) bollettino postale.

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

## **Articolo 42**

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

42.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 38.

42.2 Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 42.1, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

42.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate: a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea; b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

42.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 42.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 42.1 sia superata a causa di:  
a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;  
b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

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

### **Articolo 43**

#### **Tempo di rettifica di fatturazione**

43.1 Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

### **Articolo 44**

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

44.1 Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 67 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

44.2 In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 67 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

44.3 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 44.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

**TITOLO V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE** **Articolo 45 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

**Articolo 46 Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

**Articolo 47 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

**Articolo 48 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

**Articolo 49 Procedura di presentazione dei reclami scritti**

**Articolo 50 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

**Articolo 51 Reclami scritti multipli**

**Titolo V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

**Articolo 45**

**Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

45.1 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.

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

**Articolo 46**

**Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

46.1 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.

46.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

## **Articolo 47**

### **Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

47.1 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.

47.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

## **Articolo 48**

### **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.

48.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

## **Articolo 49**

### **Procedura di presentazione dei reclami scritti**

49.1 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 49.4. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengono erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

49.2 Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 67, 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.

49.3 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 in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente Articolo 28, comma 28.3.

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).

## **Articolo 50**

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

50.1 Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate: a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione; b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

50.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b):

- 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.

50.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere

riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b), l'esito della verifica, e d 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, in coerenza con il precedente Articolo 35, comma 35.1;
- 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.

## **Articolo 51**

### **Reclami scritti multipli**

51.1 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 di cui all'Articolo 49, comma 49.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, 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 di cui all'Articolo 49, comma 51.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 72.

51.2 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

e per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le

disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72;

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; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di

indennizzo automatico di cui all'Articolo 72, ma qualora il gestore opti per una risposta

individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67.

51.3 In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:



a) si applica quanto disposto dal Titolo VIII del presente RQSII;

b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui all'Articolo 64, ricorrano le soglie di cui al precedente comma 51.2, lettera b), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo comma 51.2, lettera b). In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all'Articolo 63, comma 63.4, e di cui all'Articolo 65.

## **TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

### **Articolo 52 Diffusione e orario degli sportelli**

### **Articolo 53 Tempo di attesa agli sportelli**

### **Articolo 54 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

## **Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

### **Articolo 52**

#### **Diffusione e orario degli sportelli**

52.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia 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.

52.2 Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 52.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

52.3 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:  
a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi.

### **Articolo 53**

#### **Tempo di attesa agli sportelli**

53.1 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, come da successivo Articolo 68, comma 68.1.

## **Articolo 54**

### **Obblighi e contenuti minimi dello sportello online (non previsto)**

54.1 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.

54.2 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.

## **TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

**Articolo 55 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico**

**Articolo 56 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico**

**Articolo 57 Accessibilità al servizio telefonico**

**Articolo 58 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

**Articolo 59 Livello del servizio telefonico**

**Articolo 60 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici ..**

**Articolo 61 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento**

**Articolo 62 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento**

## **Titolo VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

### **Articolo 55**

## **Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico (non previsto)**

55.1 Il gestore ha l'obbligo di:

- a)disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b)garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c)pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d)dotarsi di call center (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59.

55.2 Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione

inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a)tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma 55.1, lettera b);
- b)esentate dall'obbligo di cui al precedente comma 55.1, lettera d), e dal monitoraggio degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59.

## **Articolo 56**

### **Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico (non previsto)**

56.1 Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 55:

- 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 o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

56.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 56.1, lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire a gli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

## **Articolo 57**

### **Accessibilità al servizio telefonico**

57.1 L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

57.2 Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

## **Articolo 58**

### **Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

58.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

58.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle 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.

## **Articolo 59**

### **Livello del servizio telefonico**

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

## **Articolo 60 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici**

60.1 La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 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.

60.2 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'Articolo 58 e all'Articolo 59 tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 56 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

60.3 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

## **Articolo 61**

### **Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento**

61.1 Il gestore deve:

- a)disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b)pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio

o di

pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti.

61.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio

servizi telefonici di cui al presente Titolo VII o attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare

un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera

purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre

un’opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali

le stesse hanno l’obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

61.3 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.

## **Articolo 62**

### **Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento**

62.1 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.

62.2 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 62.1 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.

## **TITOLO VIII INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06**

**Articolo 63 Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06**

**Articolo 64 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (non previsto)**

**Articolo 65 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (non previsto)**

**Articolo 66 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale**

## **Titolo VIII INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06**

### **Articolo 63**

**Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06**

63.1 Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al comma 63.7 e nei tempi di cui all'Articolo 64:



a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e  
/o depurazione al gestore del servizio;

b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

63.2 Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dall'Articolo 64 e dall'Articolo 65 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72.

63.3 I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del

servizio di acquedotto di cui all'Articolo 64 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione e

relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo gestore nei termini indicati nel presente RQSII per la determinata prestazione.

63.4 Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente RQSII per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad

erogare l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

63.5 Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente RQSII, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità,

precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

63.6 Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e volta

ura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di

fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al comma 63.7 e nei tempi di cui all'Articolo 66.

63.7 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di

posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e l

a

verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XI.

#### **Articolo 64**

##### **Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (non previsto)**

64.1 Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

#### **Articolo 65**

##### **Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (non previsto)**

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

#### **Articolo 66**

##### **Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale**

66.1 Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

## TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

**Articolo 67 Standard specifici di qualità contrattuale del SII**

**Articolo 68 Standard generali di qualità contrattuale del SII**

**Articolo 69 Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII**

**Articolo 70 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni**

**Articolo 71 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

### Titolo IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

#### Articolo 67

##### Standard specifici di qualità contrattuale del SII

67.1 Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in

Tabella 1:

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 gg lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6 <b>(non previsto)</b>	<b>(non previsto)</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6 <b>(non previsto)</b>	<b>(non previsto)</b>
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	10 gg lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9 <b>(non previsto)</b>	<b>(non previsto)</b>
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 gg. lavorativi

Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	2 gg. lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	5 gg. lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 gg. lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	15 gg. lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	15 gg. lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	15 gg. lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	15 gg. lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	10 gg. lavorativi
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	10 gg. lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	15 gg. lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64 <b>(non previsto)</b>	<b>(non previsto)</b>
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65 <b>(non previsto)</b>	<b>(non previsto)</b>

## Articolo 68

### Standard generali di qualità contrattuale del SII

68.1 Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in  
 Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la	≤ 240 secondi

conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi <b>(non previsto)</b>	<b>(non previsto)</b>

68.2 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui all'Articolo 53, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 58, i livelli effettivi LEia riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

LEia = [(PCia) / (PCia + PNCia)] x 100 dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "a" indica l'ATO;
- PCia è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
- PNCia è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate all'Articolo 71, comma 71.1, lettera c), relative all'ATO a.

68.3 La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

## **Articolo 69**

### **Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII**

69.1 Qualora l'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dal presente RQSII.

69.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 69.1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 72, comma 72.1.

## **Articolo 70**

### **Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni**

70.1 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 possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

70.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 70.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

## **Articolo 71**

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

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per

i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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



## **TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 72 Casi di indennizzo automatico**

### **Articolo 73 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

### **Articolo 74 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

## **Titolo X INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 72**

#### **Casi di indennizzo automatico**

72.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 67, comma 67.1, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

72.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 72.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

### **Articolo 73**

#### **Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

73.1 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, 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) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

#### **Articolo 74**

##### **Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

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

74.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 73, comma 73.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

74.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato 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".

## **TITOLO XI OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

**Articolo 75 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

**Articolo 76 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati**

**Articolo 77 Comunicazione all’Autorità e all’Ente di governo dell’ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti**

**Articolo 78 Informazioni all’utente finale**

## **Titolo XI OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

### **Articolo 75**

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

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

75.2 Il registro di cui al precedente comma 75.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi di cui al precedente Titolo VII, che devono essere registrati e comunicati:

- a) all’Autorità in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il gestore eroga il servizio;
- b) ciascun Ente di governo dell’ambito, relativamente all’ATO di competenza.

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

- 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.

75.4 Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

- 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.

75.5 Per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

- 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).

75.6 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.

75.7 Per ogni richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

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

75.8 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

- 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.

75.9 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.

75.10 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 comma 75.3, il gestore deve registrare: 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.

75.11 Per ogni richiesta di verifica del misuratore, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

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.

75.12 Per ogni richiesta di verifica del livello di pressione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 75.3, il gestore deve registrare:

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.

75.13 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).

75.14 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 deve registrare:

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.

75.15 Nei casi di gestione separata del SII, di cui al Titolo VIII, ciascun gestore coinvolto deve registrare:

- 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) i dati identificativi del punto di consegna, ad eccezione delle nuove attivazioni.

75.16 Nei casi di cui al precedente comma 75.15 il gestore del servizio di acquedotto deve inoltre registrare:

- a) la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della richiesta di prestazione effettuata dall'utente finale;
- b) la data di ricevimento della risposta, ovvero della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esito della prestazione richiesta dall'utente finale;
- c) la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della comunicazione di avvenuta variazione contrattuale (attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro, voltura);
- d) le informazioni previste dai precedenti commi del presente Articolo 75.

75.17 Nei casi di cui al precedente comma 75.15 il gestore del servizio di fognatura deve inoltre registrare:

- a) la data di ricevimento della richiesta di prestazione avanzata dall'utente finale e inviata dal gestore del servizio di acquedotto;
- b) la data di invio al gestore del servizio di acquedotto della risposta a richiesta scritta, ovvero della comunicazione dell'esito della prestazione avanzata dall'utente finale;
- c) la data di ricevimento della comunicazione di avvenuta variazione contrattuale (attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro, voltura) inviata dal gestore del servizio di acquedotto;
- d) le informazioni previste dai precedenti commi del presente Articolo 75.

## **Articolo 76**

### **Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati**

76.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e

dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 77 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente RQSII, il gestore deve:

- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 75 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.

76.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 75.

## **Articolo 77**

### **Comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti**

77.1 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.

77.2 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 di cui all'Articolo 71, comma 71.1;
- 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 presente RQSII, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui Articolo 71, comma 71.1, lettera c);

b)per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui all'Articolo 24, all'Articolo 25 e all'Articolo 26:

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 di cui all'Articolo 71, comma 71.1;

c)per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 28 e all'Articolo 31, 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 di cui all'Articolo 30, il numero di misuratori sostituiti

a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di cui all'Articolo 31, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

77.3 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).

77.4 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 di cui all'Articolo 71, comma 71.1;
- 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 per le cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettera c).

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.

77.6 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.

77.7 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 presente RQSII;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

## **Articolo 78**

### **Informazioni all'utente finale**

78.1 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.

## **TITOLO XII VERIFICA DEI DATI**

### **Articolo 79 Ambito di applicazione**

### **Articolo 80 Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale**

### **Articolo 81 Validazione dei dati**

### **Articolo 82 Criteri di conformità dei dati validi**

### **Articolo 83 Verifica di corrispondenza**

### **Articolo 84 Verifica di completezza**

### **Articolo 85 Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico**

### **Articolo 86 Verifica di documentabilità delle cause**

### **Articolo 87 Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione**

### **Articolo 88 Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato**

### **Articolo 89 Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi**

### **Articolo 90 Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi**

## **Titolo XII VERIFICA DEI DATI**

### **Articolo 79**

### **Ambito di applicazione**

79.1 Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dal presente RQSII.

79.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni del presente RQSII.

79.3 È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti del gestore per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n.

481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dal presente RQSII, sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma e dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo.

## **Articolo 80**

### **Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale**

80.1 Il controllo dei dati di qualità contrattuale riguarda per i gestori del SII tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale ai sensi del presente RQSII.

80.2 L'Autorità comunica al gestore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi. Nella comunicazione vengono indicati:

- a) l'oggetto del controllo;
- b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2017;
- c) per quali ATO viene effettuato il controllo dei dati di qualità, se il gestore fornisce il servizio su più ATO.

80.3 Il gestore entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al precedente comma 80.2, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale.

80.4 In sede di controllo, il gestore fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità contrattuale oggetto del controllo, un elenco contenente:

- a) per ogni richiesta telefonica di pronto intervento di cui all'Articolo 33, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in Tabella 3;
- b) per ogni richiesta di prestazione diversa da quelle di cui alla precedente lettera a), i campi indicati in Tabella 4;
- c) per ogni reclamo o richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione per cui l'obbligo di dar seguito al reclamo o alla richiesta medesima è decaduto prima dei termini di cui

i

all'Articolo 67 e all'Articolo 68, in aggiunta ai campi indicati in Tabella 4, un campo in cui riportare la data e il motivo del venir meno dell'obbligo.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità contrattuale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità contrattuale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità contrattuale da sottoporre al controllo dei dati di qualità contrattuale.

80.5 Il gestore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma 80.4 entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, comunica all'Autorità, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo, le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

80.6 Il numero delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, riportate negli elenchi di cui al precedente comma 80.4, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal gestore all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il gestore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 89 sarà il più elevato tra quello comunicato dal gestore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

## **Articolo 81**

### **Validazione dei dati**

81.1 Nella Tabella 5 riportata in Appendice sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità contrattuale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.

81.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma 81.1 non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità contrattuale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi

forniti dal gestore è fatta salva la facoltà per il gestore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali

tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità contrattuale.

## **Articolo 82**

### **Criteri di conformità dei dati validi**

82.1 Ogni prestazione di qualità contrattuale classificata come valida secondo quanto disposto dall'Articolo 81, comma 81.1, viene sottoposta a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- a) corrispondenza;
- b) completezza (solo per le tipologie di prestazioni di cui all'Articolo 84, comma 84.1);
- c) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico o per le cause indicate dall'Articolo 71, comma 71.1, lettera c));
- d) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b));
- e) esattezza del calcolo delle tempistiche (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard).

82.2 La prestazione di qualità contrattuale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata come non conforme.

## **Articolo 83**

### **Verifica di corrispondenza**

83.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal gestore di cui al comma 80.4 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di cui all'Articolo 87.

## **Articolo 84**

### **Verifica di completezza**

84.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione.

84.2 La verifica di completezza accerta:

- a) per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite agli utenti previste dall'Articolo 20; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dal medesimo Articolo 20;
- b) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione, la completezza dei dati forniti all'utente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'Articolo 50; la verifica non

n ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 50.

## **Articolo 85**

### **Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico**

85.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità contrattuale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 67 o definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII, secondo quanto disposto dall'Articolo 69.

85.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, accerta che il gestore abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico all'utente finale, ove dovuto, anche tramite il gestore del servizio di acquedotto nei casi di cui all'Articolo 63, comma 63.4; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:

- a) importo corrisposto all'utente finale diverso da quello previsto dall'Articolo 72, comma 72.1, solo se a svantaggio dell'utente finale;
- b) importo pagato all'utente finale non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 72, comma 72.2;
- c) importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 74, comma 74.2.

## **Articolo 86**

### **Verifica di documentabilità delle cause**

86.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità di cui all'Articolo 67 o soggette a standard generale di cui all'Articolo 68 ovvero a standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII secondo quanto disposto dall'Articolo 69.

86.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, che il gestore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- a) per le cause indicate dall'Articolo 71, comma 71.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- b) per le cause indicate dall'Articolo 71, comma 71.1, lettera b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

## **Articolo 87**

### **Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione**

87.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità di cui all'Articolo 67 o soggette a standard generale di cui all'Articolo 68 ovvero a standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII secondo quanto disposto dall'Articolo 69.

87.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal gestore di cui all'Articolo 80, comma 80.4 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.

87.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme.

87.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità contrattuale evidenzia un mancato rispetto del relativo standard specifico di qualità di cui all'Articolo 67 o dello standard generale di cui all'Articolo 68, ovvero degli standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito anche su proposta del gestore del SII, secondo quanto disposto dall'Articolo 69, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a standard specifico, il gestore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico secondo quanto previsto dall'Articolo 72 e dall'Articolo 74.

## **Articolo 88**

### **Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato**

88.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità contrattuale presso il gestore, tra le prestazioni di qualità contrattuale esaminate sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 81 e dall'Articolo 82:

- a)  $n_1$  prestazioni di qualità contrattuale non valide;
- b)  $n_2$  prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

88.2 A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide e il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi per la popolazione di riferimento:

- a)  $N_1$  numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide;
- b)  $N_2$  numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N1 e N2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore  $N_i$  è determinato dalla formula seguente:  
$$N_i = \min \{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$
dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N, M, n. Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

## **Articolo 89**

### **Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi**

89.1 Per ciascuno degli N1 e degli N2 determinati con la metodologia di cui all'Articolo 88, comma 88.2, il gestore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

- a) per ogni N1, una penalità unitaria pari a euro ottocento (800);
- b) per ogni N2, una penalità unitaria pari a euro trecento (300).

89.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore, sono definite le seguenti franchigie:

- a) per N1, una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
- b) per N2, una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N1.

89.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 89.1, moltiplicate per i corrispondenti N1 ed N2, determinati con la metodologia di cui all'Articolo 88, comma 88.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 89.2.

89.4 Qualora il gestore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, lo stesso, entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità

dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 89.3, alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore non

è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000). Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20)

giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

89.5 Qualora il gestore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, ne informa l'Autorità entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il gestore:

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i centottanta (180) giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali

dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità e d

il pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente RQSII in relazione all'ATO per il quale è stato effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale;

b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente Articolo 89, comma 89.4.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi.

## **Articolo 90**

### **Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi**

90.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 89, comma 89.5, siano riscontrate prestazioni di qualità contrattuale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 81 e dall'Articolo 82, il gestore è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 89, comma 89.1.

90.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 89, comma 89.2.

90.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui all'Articolo 89, comma 89.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di prestazioni di qualità contrattuale riscontrate in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 89, comma 89.5 e classificate come non valide o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui all'Articolo 89 comma

90.2, con arrotondamento al numero intero superiore. Il gestore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro mille (1.000).



90.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 90.3, il gestore è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 89, comma 89.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

#### Allegati

- Modello per la richiesta di accesso agli atti;
  
- Modello per inoltrare Reclami;

- Modello per l'esercizio dell'Accesso Civico

- Questionario di Gradimento dei Servizi



**Azienda Regionale per lo Sviluppo  
dell'Agricoltura Calabrese  
Viale Trieste,95-87100 Cosenza**

---

**Richiesta di accesso a documenti amministrativi**

(Legge 241 del 7.8.1990 e successive modifiche e integrazioni- D.P.R. 184 del 12-4-2006)

**Dichiarazioni sostitutive rese ai sensi degli art. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000**

Il/la

sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ a

\_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
residente \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ via/piazza

\_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
tel./cell \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ fax

\_\_\_\_\_

**IN QUALITÀ DI :**

diretto interessato

delegato

legale rappresentante della persona giuridica/associazione denominata:

\_\_\_\_\_

**CHIEDE**

ai sensi dell'art. 22 e seguenti della L. 241/90 e successive modifiche e integrazioni di potere esercitare il proprio diritto d'accesso ai documenti amministrativi mediante:

consultazione (accesso informale)

rilascio di copia :

semplice

conforme all'originale

del seguente documento amministrativo (N.B.: indicare dettagliatamente l'atto o i documenti richiesti o fornire ogni riferimento utile per la sua individuazione):

---

---

---

per la seguente motivazione:

---

---

---

**Impegnandosi a pagare il corrispettivo dovuto mediante applicazione di marche da bollo soggette ad annullamento da parte dell'ufficio, in misura pari a Euro 0,26 per ogni quattro fogli in formato A4 o frazione di quattro.**

**CHIEDE**

di ricevere i documenti:

a mezzo posta elettronica certificata al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

ritirandoli personalmente presso l'Ufficio competente;

a mezzo posta al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_

tramite fax al seguente numero: \_\_\_\_\_

Le informazioni e l'eventuale accesso ai documenti si richiedono presso L'Aran, via del Corso n. 476, 00186 ROMA, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:30.

**DICHIARA**

(consapevole che ai sensi dell'articolo 76 del D.P.R. n. 445/2000 chiunque rilasci dichiarazioni mendaci, formi atti falsi o ne faccia uso nei casi previsti dalla stessa normativa, è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia e che i benefici eventualmente conseguiti in seguito al provvedimento emanato sulla base di dichiarazioni non veritiere, decadono).

- che, ai sensi del comma 1, lett. b) dell'art. 22 della legge 7/8/1990 n. 241, sussiste il seguente interesse diretto, concreto e attuale inerente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso:

---

---

---

- di essere delegato da:

---

**Si rende noto che potrà essere inviato avviso a eventuali controinteressati.**

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.Lgs. 196/2003**

L'ARSAC, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, La informa che i dati raccolti attraverso la compilazione del modulo per la dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto di notorietà vengono trattati per scopi strettamente inerenti alla verifica delle condizioni per il riconoscimento del diritto d'accesso, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e regolamentari vigenti.

I dati possono essere comunicati ai soggetti istituzionali nei soli casi previsti dalle disposizioni di legge o di regolamento, o a terzi interessati nel rispetto della normativa disciplinante l'accesso. I dati da Lei forniti verranno trattati sia utilizzando mezzi elettronici o comunque automatizzati, sia mezzi cartacei.

I dati da Lei forniti potranno essere utilizzati al fine della verifica della esattezza e veridicità delle dichiarazioni rilasciate, nelle forme e nei limiti previsti dal DPR. 445/2000 (cd. T.U. sulla documentazione amministrativa, recante norme sulla autocertificazione). Le ricordiamo che, in qualità di interessato, Lei può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dall'art. 7 del Codice Privacy, rivolgendosi al Dirigente Responsabile con domicilio in V.le Trieste, 95 – 87100 COSENZA oppure all'incaricato del trattamento, specificatamente designato.

Data, \_\_\_\_\_

Firma del Richiedente1  
\_\_\_\_\_

- L'Amministrazione, se individua soggetti controinteressati, di cui all'articolo 22, comma 1, lettera c), della legge 7 agosto 1990, n. 241, darà comunicazione della richiesta agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione. Entro dieci giorni dalla ricezione di detta comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso. Decorso tale termine, la pubblica amministrazione provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione di cui sopra.
- Per quanto riguarda i diritti degli interessati si fa riferimento a quanto previsto dal Titolo II del D. Lgs. 196/2003.
- La copia conforme è sempre soggetta all'imposta di bollo, tranne i casi di esenzione previsti dalla tab. B del D.P.R. 642/1972 che saranno dichiarati e valutati in fase di autenticazione.
- Il rilascio di copia semplice o copia autenticata è subordinata al pagamento del costo di riproduzione (art. 25 legge 241/90).

1 Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato alla presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta e presentata o inviata anche per fax o via telematica unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di riconoscimento del sottoscrittore. La dichiarazione inviata per via telematica è valida se sottoscritta mediante la firma digitale o quando il sottoscrittore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta di identità elettronica.

## **SEGNALAZIONE DI RECLAMO DEGLI UTENTI**

**All' Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Arsac  
Viale Trieste,93**

**87100 COSENZA**

**Al Dirigente Competente dell'ARSAC**

**e, p.c.**

**Al Legale Rappresentante dell'ARSAC**

**Al Responsabile dell'Anticorruzione dell'ARSAC**

Luogo e

Data \_\_\_\_\_

Il / la sottoscritto/a (nome e  
cognome) \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
in n. Provincia  
via/piazza \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ eventuale PEC: \_\_\_\_\_

**OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE / RECLAMO:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SEZIONE A CURA DELL'URP**

Segnalazione ricevuta il \_\_\_\_\_ dall'operatore: \_\_\_\_\_

Modalità di di \_\_\_\_\_ telefono \_\_\_\_\_ lettera \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
presentazione: persona

La segnalazione riguarda l'Area \_\_\_\_\_ Una copia è stata consegnata al Dirigente competente il \_\_\_\_\_

La risposta a cura dell'Area interessata dovrà essere trasmessa all' Utente che ha inoltrato il reclamo entro 30 giorni (art. 25 della L. 241/90 e ss.mm.) e per conoscenza all' Urp, al Legale Rappresentante e al Resp. dell'Anticorruzione.

L' Urp trasmetterà ogni sei mesi il riepilogo delle segnalazioni di reclamo degli utenti al Legale Rappresentante

**Esito della segnalazione e comunicazione al cittadino effettuata il .....**

Problema risolto  Problema non risolvibile  Problema di competenza di altra PA

LUOGO FISICO IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO:	UFFICIO (indicare denominazione e indirizzo della struttura) ALL'ESTERNO DELL'UFFICIO (indicare luogo ed indirizzo)
RITENGO CHE LE AZIONI OD OMISSIONI COMMESSE O TENTATE SIANO <sup>2</sup> :	penalmente rilevanti; poste in essere in violazione dei Codici di comportamento o di altre disposizioni sanzionabili in via disciplinare; suscettibili di arrecare un pregiudizio patrimoniale all'amministrazione di appartenenza o ad altro ente pubblico;
	suscettibili di arrecare un pregiudizio alla immagine dell'amministrazione; altro (specificare)
DESCRIZIONE DEL FATTO (CONDOTTA ED EVENTO)	
AUTORE/I DEL FATTO <sup>3</sup>	1..... 2..... 3.....
ALTRI EVENTUALI SOGGETTI A CONOSCENZA DEL FATTO E/O IN GRADO DI RIFERIRE SUL MEDESIMO <sup>4</sup>	1..... 2..... 3.....
EVENTUALI ALLEGATI A SOSTEGNO DELLA SEGNALAZIONE	1..... 2..... 3.....

## Luogo e data

La segnalazione può essere presentata:

- a) mediante inserimento delle informazioni nel sistema informatico predisposto dall'amministrazione;
- b) mediante invio all'indirizzo di posta elettronica appositamente attivato dall'amministrazione;
- c) a mezzo del servizio postale o tramite posta interna. In questo caso, l'amministrazione deve indicare le modalità da seguire per tutelare l'anonimato;
- d) verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata ad uno dei soggetti legittimati alla ricezione.

Qualora il segnalante rivesta la qualifica di pubblico ufficiale, l'invio della presente segnalazione non lo esonera dall'obbligo di denunciare alla competente Autorità giudiziaria i fatti penalmente rilevanti e le ipotesi di danno erariale.

<sup>2</sup> La segnalazione non riguarda rimostranze di carattere personale del segnalante o richieste che attengono alla disciplina del rapporto di lavoro o ai rapporti col superiore gerarchico o colleghi, per le quali occorre fare riferimento al servizio competente per il personale.

<sup>3</sup> Indicare i dati anagrafici se conosciuti e, in caso contrario, ogni altro elemento idoneo all'identificazione

<sup>4</sup> Indicare i dati anagrafici se conosciuti e, in caso contrario, ogni altro elemento idoneo all'identificazione





ISTANZA DI ACCESSO CIVICO  
(art. 5, c. 1, D.lgs. n. 33/2013)

[trasparenza@pec.arsac.calabria.it](mailto:trasparenza@pec.arsac.calabria.it)  
[accessocivico@arsac.calabria.it](mailto:accessocivico@arsac.calabria.it)

Al Responsabile per la Trasparenza dell'Arsac

COGNOME\* \_\_\_\_\_

NOME\* \_\_\_\_\_

NATA/O\* IL \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

RESIDENTE\* IN \_\_\_\_\_ -Prov. (\_\_\_\_)

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Considerata l'omessa pubblicazione

ovvero

la pubblicazione parziale del seguente documento /informazione/dato che in base alla normativa vigente non risulta pubblicato sul sito dell'Arsac (1)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

CHIEDE

ai sensi e per gli effetti dell'art. 5, c. 1, D.lgs. n. 33/2013, la pubblicazione di quanto richiesto e la comunicazione alla/al medesima/o dell'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale al dato/informazione oggetto dell'istanza. Indirizzo per le comunicazioni:

\_\_\_\_\_ (2)

(Si allega copia del proprio documento d'identità)

\* Dati obbligatori [1] Specificare il documento/informazione/dato di cui è stata omessa la pubblicazione obbligatoria; nel caso sia a conoscenza dell'istante, specificare la norma che impone la pubblicazione di quanto richiesto. [2] Inserire l'indirizzo al quale si chiede venga inviato il riscontro alla presente istanza.

Informativa sul trattamento dei dati personali forniti con la richiesta (ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003)

- 1. Finalità del trattamento.**  
dati personali sono trattati dall'Arsac per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali nell'espletamento del procedimento di accesso civico.
- 2. Modalità di trattamento dei dati.**  
In relazione alle finalità descritte, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti informatizzati e/o cartacei, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
- 3. Natura del conferimento dei dati.**

Il conferimento dei dati è obbligatorio ed in mancanza non sarà possibile avviare il procedimento e dare seguito all'istanza presentata.

4. **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati.**

Potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. **Diritti dell'interessato.**

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se erronei, incompleti o raccolti in violazione di nonna di legge, di opporsi al loro trattamento, rivolgendo istanza al Titolare del trattamento

6. **Titolare e Responsabile del trattamento** Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è il Legale Rappresentante dell'Arsac, con sede in Cosenza. Viale Trieste,93-. Responsabile del trattamento sono il Responsabile per la Trasparenza ed il Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell'Arsac--Viale Trieste,95-87100 Cosenza .



**Azienda Regionale per lo Sviluppo  
dell'Agricoltura Calabrese**

## INDAGINE DI GRADIMENTO DELL'UFFICIO

(indicare il nome dell'Ufficio frequentato)

Questa è un'indagine conoscitiva, completamente anonima per aiutarci nel miglioramento del servizio erogato, così da ed adattarlo sempre più alle esigenze di chi, come Lei, ne usufruisce:

### **INFORMAZIONI GENERALI SUL SOGGETTO CHE SI APPRESTA A COMPILARE IL MODULO**

Sesso	maschio	femmina			
Età	< di 18 anni	18-30	31-45	46-55	> di 56 anni
Occupazione:	studente	impiegato	casalinga	artigiano commerciante	imprenditore
	libero professionista	disoccupato	pensionato	altro	
Titolo di studio	licenza elementare	licenza Media	licenza Superiore	laurea	nessuno

- **QUAL È IL SUO GIUDIZIO SUL SERVIZIO SVOLTO DALL'UFFICIO AL QUALE SI È RIVOLTO?** *Orari e giorni d'apertura*

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Lei suggerisce

- 
- **FACILITÀ DI ACCESSO** (*segnalazioni*)

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Lei suggerisce

---

- **CORTESIA DEL PERSONALE**

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Lei suggerisce

---

- **CAPACITÀ DEL PERSONALE DI AFFRONTARE I SUOI PROBLEMI**

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Lei suggerisce

---

- **TEMPO IMPIEGATO PER ESAMINARE E DARE UNA RISPOSTA ALLE SUE ESIGENZE**

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Lei suggerisce

---

- **SISTEMA INFORMATIVO (OPUSCOLI, INFORMAZIONI SU INTERNET, SUI GIORNALI ETC.) A SUA DISPOSIZIONE PRIMA DI ACCEDERE ALL'UFFICIO**

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Lei suggerisce

- **QUANTE VOLTE SI RECA NELL'UFFICIO DURANTE L'ANNO**

Prima volta	Una volta al mese	Più volte al mese	Una volta l'anno	Più volte l'anno

- **ESPRIMA UN SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO AL QUALE SI È RIVOLTO**

scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono

Si prega di inviare il presente modulo all'indirizzo e-mail [urp@arsac.calabria.it](mailto:urp@arsac.calabria.it) o consegnarlo/spedirlo all'Arsac- Ufficio Relazioni con il Pubblico Viale Trieste,95-87100 COSENZA

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Art. 13 D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

*Gentile Utente,*

I dati inseriti nella presente scheda di valutazione dei servizi dell'Arsac, sono trattati sia con strumenti elettronici sia su supporto cartaceo. Il trattamento è effettuato per migliorare la qualità dei servizi dell'ARSAC.

Il trattamento non riguarda dati sensibili, né giudiziari.

I dati saranno comunque mantenuti in forma anonima e non sarà effettuato nessuna associazione alla persona che li ha resi.

Il conferimento dei dati è facoltativo; il mancato conferimento di tutti o parte di essi può però impedire il perseguimento delle suddette finalità.

I dati sono trattati da personale specificamente incaricato all'interno delle diverse Aree dell'ARSAC

I dati possono essere comunicati ad altri soggetti pubblici ove richiesto da norme di legge e di regolamento.

I dati aggregati, comunque anonimi, potranno essere diffusi anche a mezzo internet o stampa per rendere pubblico il livello qualitativo dei servizi offerti dall'Arsac

Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato, per quanto possano essere applicate alla specifica attività (art. 7 e ss D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Titolare del trattamento Arsac - Agenzia Regionale per lo Sviluppo dell'Agricoltura Calabrese , con sede in Viale Trieste,95-87100 Cosenza tel. +39 0984/6831- fax 09847683296  
Sono designati Responsabili del trattamento i Dirigenti dell'Arsac.  
I Responsabili possono essere contattati utilizzando i recapiti dell'Arsac su indicati.  
Al Titolare del trattamento può essere in ogni momento richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento.