



**CARTA SERVIZI
DEL SETTORE IDRICO**

CARTA SERVIZI DEL SETTORE IDRICO

ATO DI VARESE

1. PRESENTAZIONE	3
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	4
3. TUTELA DELL'UTENTE	6
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO	7
5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE	11
6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	12
7. DEPOSITO CAUZIONALE	12
8. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	13
9. LETTURE E FATTURAZIONE	14
10. MOROSITÀ	15
11. PAGAMENTI E MODALITÀ RATEIZZAZIONE	16
12. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE	16
13. INDENNIZZI AUTOMATICI	17
14. BONUS SOCIALE IDRICO	19
15. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	20
16. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	20
17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	21
18. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI	21
GLOSSARIO	22
ALLEGATO 1	25

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Acsm Agam Reti Gas Acqua e gli utenti del servizio idrico. Permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendere dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare il rispetto degli impegni.

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

- il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Il fine della Carta è di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi idrici gestiti da Acsm Agam Reti Gas Acqua ed assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'Azienda. Fissa inoltre i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. Quest'ultimi sono monitorati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO di Varese) mediante la trasmissione da parte del Gestore dei report e della documentazione relativi alle attività del Servizio Idrico Integrato (SII).

La Carta dei Servizi è stata adottata per la prima volta a luglio 2001 ed è previsto il suo aggiornamento periodico, con contestuale revisione degli standard, qualora le mutate condizioni del servizio lo richiedano. In particolare, la presente revisione tiene conto delle modifiche introdotte dalle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 897/2017/R/idr (TIBSI – Testo Integrato Bonus Sociale Idrico) e 917/2017/R/idr (RQTI – Regolazione della Qualità Tecnica del servizio Idrico) e s.m.i., nonché delle nuove modalità di riconoscimento delle perdite occulte.

Le variazioni significative sono rese note mediante pubblicazioni sul sito internet dell'azienda e comunicazioni tramite bollette.

La Carta dei Servizi viene consegnata a ciascuna utenza alla stipula del contratto di fornitura e può comunque essere richiesta gratuitamente in qualsiasi momento presso gli sportelli o scaricata direttamente dal sito internet dell'azienda www.reti.acsm-agam.it.

La Carta si riferisce per il solo servizio acquedotto, 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 ai settori commerciali, produttivi, artigianali, agricoli e di terziario in genere.

Per il servizio di fognatura e depurazione si rimanda alle Carte Servizi adottate dai Gestori di tali servizi.

Il presente documento è stato redatto tenendo presente la normativa in materia ed in particolare:

- DPCM 27 gennaio 1994 e s.m.i. - "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. - "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- DPCM 29 aprile 1999 e s.m.i. - "Schema Generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato";
- DGR Lombardia 01 ottobre 2008, n. 8129 e s.m.i. - "Schema tipo Carta dei servizi del ciclo idrico integrato";
- Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. - "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato";
- Delibera ARERA 86/2013/R/idr e s.m.i. - "Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico"

- Integrato”;
- Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e s.m.i.;
 - Delibera ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i. – “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale”;
 - Delibera ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i. – “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”;
 - Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.

2. L’AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Con l’operazione di fusione per incorporazione di AGAM S.p.A. in ACSM S.p.A. nel 2009 è nata la società ACSM-AGAM S.p.A..

Nel luglio 2010 è stata costituita Acsm Agam Reti Gas Acqua S.r.l., per ottemperare alle prescrizioni in materia di separazione societaria imposta dall’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas, che prevedono la “separazione funzionale” per le società che svolgono attività di vendita dell’energia (per es. vendita di gas ai utenti finali) e la gestione di una infrastruttura tecnologica relativa all’energia (gestione di reti di distribuzione del gas naturale).

Il 15 ottobre 2012 è avvenuta la trasformazione di Acsm Agam Reti Gas Acqua S.r.l. in Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A..

Con decorrenza 1° luglio 2018, nell’ambito dell’Operazione denominata MNL (Multiutility Nord Lombardia), consistente in un’integrazione industriale e societaria tra ACSM-AGAM S.p.A. e alcune utilities operanti nel territorio della Lombardia settentrionale, la società ASPEM S.p.A., che gestiva il servizio idrico nonché la distribuzione del gas in alcuni Comuni della provincia di Varese, si è fusa per incorporazione in ACSM-AGAM S.p.A.. Contestualmente, la società incorporante ACSM-AGAM S.p.A. ha conferito, con efficacia a partire dal 1° luglio 2018, il ramo d’azienda relativo alla distribuzione di gas e alla gestione del servizio idrico di ASPEM S.p.A. ad Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A..

In particolare, nell’ambito delle sue attività Acsm Agam Reti Gas Acqua si occupa della gestione dell’acquedotto nella città di Varese e nei Comuni limitrofi, ed in particolare di:

- 1.326 Km di rete di distribuzione dell’acqua potabile;
- 87 pozzi;
- 168 sorgenti;
- 15 impianti di trattamento principali;
- 167 serbatoi di distribuzione.

Acsm Agam Reti Gas Acqua dispone inoltre di un laboratorio di analisi che garantisce il controllo interno delle fasi del ciclo dell’acqua potabile (captazione, trattamento, distribuzione) ai sensi della normativa vigente (D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.).

Nel 2010 Acsm Agam Reti Gas Acqua ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, mentre nel corso del 2011 l'azienda ha sviluppato e certificato il Sistema di Gestione per la Sicurezza ai sensi della norma OSHAS 18001.

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi idrici Acsm Agam Reti Gas Acqua (di seguito denominata "Gestore") si impegna a rispettare i seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

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

Continuità

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

Partecipazione

Il Gestore fornisce all'utente le informazioni che lo riguardano. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesìa

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente Regolamento di Utenza del servizio acquedotto che viene consegnato in copia a tutti gli utenti finali all'atto della stipula del contratto e può essere scaricata direttamente dal sito internet dell'azienda.

3. TUTELA DELL'UTENTE

Il Gestore si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sui servizi idrici erogati. In particolare fornisce agli utenti informazioni in merito ai principali aspetti che caratterizzano la fornitura al momento della richiesta di un nuovo contratto, mediante la consegna delle condizioni generali di fornitura ("Regolamento di Utenza") e della Carta servizi.

Il Gestore si impegna inoltre a comunicare agli utenti ogni modifica alle condizioni ed alle modalità del servizio attraverso:

- le bollette;
- i tradizionali mezzi di informazione (radio, giornali, ecc...);
- il sito internet aziendale (www.reti.acsm-agam.it);
- eventuali opuscoli disponibili presso gli sportelli.

Copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono disponibili per gli utenti, previa richiesta, presso gli sportelli riportati nel paragrafo 3.1.

Gli utenti che desiderano avere informazioni sulle procedure e sulle condizioni dei servizi possono utilizzare le modalità indicate di seguito.

3.1 Sportelli aperti al pubblico e numero verde

Gli utenti di Acsm Agam Reti Gas Acqua possono accedere ai servizi offerti dall'azienda attraverso gli sportelli siti in:

<p>Via Avegno, 4 - 21100 Varese (VA)</p> <p>Orario di apertura:</p> <p>lunedì, mercoledì e venerdì: 8:30 - 14:00</p> <p>martedì e giovedì: 8:30 - 16:00</p>	<p>Via Cavallotti, 26 - 21016 Luino (VA)</p> <p>Orario di apertura:</p> <p>lunedì, mercoledì e venerdì: 9:00 - 12:30</p> <p>Solo per i Comuni di Luino, Maccagno con Pino e Veddasca, Germignaga e Brezzo di Bedero.</p>
---	--

Il tempo di medio di attesa agli sportelli è pari a 20 minuti (tempo massimo di attesa: 60 minuti).

In particolare, possono essere presentate le seguenti richieste:

- preventivo per modifica o nuovo allacciamento;
- attivazione della fornitura;
- riattivazione o subentro nella fornitura;
- voltura;
- disattivazione della fornitura;
- verifica del misuratore o del livello di pressione;
- riconoscimento di perdite occulte;
- rettifiche di fatturazione;
- richieste di informazioni o presentazione di eventuali reclami.

Tali richieste possono altresì essere presentate:

- contattando il seguente Numero Verde



dal lunedì al venerdì: 08:00-20:00; sabato: 08:00-13:00;

- utilizzando le apposite sezioni del sito internet aziendale (www.reti.acsm-agam.it);
- via e-mail, all'indirizzo richiesteacquedotto@reti.acsm-agam.it;
- via posta, all'indirizzo Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A., Via Avegno, 4 – 21100 Varese (VA).

3.2 Facilitazioni per utenti particolari

Presso gli sportelli sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici (rampe, porte automatiche e servizi igienici) per persone con disabilità. Per questi ultimi e per le persone con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, sono a disposizione percorsi preferenziali agli sportelli, fruibili attraverso il bottone dedicato del totem di gestione delle code.

Per gli utenti che, in funzione delle loro condizioni (per es. persone anziane con difficoltà motorie o persone con disabilità), necessitano di particolare riguardo, esistono modalità specifiche per la stipulazione dei contratti di fornitura: il personale aziendale si recherà direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione richiesta, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso lo sportello.

3.3 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono un appuntamento, il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: in particolare viene richiesta all'utente una disponibilità di 3 ore.

3.4 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, che può essere attivato chiamando il seguente numero verde:



Il Gestore garantisce tempi di intervento non superiori a 3 ore.

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 medesimo fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

4.1 QUALITÀ COMMERCIALE

Il Gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

I tempi delle prestazioni, riportati nell'Allegato 1 e descritti nel seguito, vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, nonché per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

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

Il Gestore, tramite allegati in bolletta, comunica ogni anno, gli standard specifici e generali di sua competenza e gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli, con riferimento all'anno precedente.

Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico

È il tempo intercorrente tra la data di presentazione della richiesta da parte dell'utente la data in cui il preventivo è messo a sua disposizione dal Gestore.

Il preventivo è valido per tre mesi dalla data del suo rilascio e contiene:

- corrispettivi da versare per l'esecuzione dell'allacciamento,
- documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura, in caso di accettazione del preventivo.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Tempo di attivazione della fornitura

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

Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la data effettiva di riattivazione della fornitura.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

È il tempo intercorrente tra data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Tempo di disattivazione della fornitura

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

Tempo di esecuzione della voltura

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

Verifica del misuratore

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

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica: quest'ultima avviene sempre a seguito di un appuntamento.

Qualora gli errori rilevati risultino compresi entro i limiti di tolleranza stabiliti dalla normativa tecnica vigente, le spese inerenti la verifica sono a carico dell'utente.

In caso contrario il Gestore assume a suo carico tali spese e provvede alla sostituzione del misuratore.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dal DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. verranno valutate le azioni da intraprendere per risolvere il problema.

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

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

Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del SII

Nel caso di gestione separata del SII il Gestore del servizio acquedotto:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- b) inoltra all'utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti è tenuto ad erogare all'utente gli indennizzi riportati nell'Allegato 1.

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 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente al medesimo Gestore nei termini indicati nell'Allegato 1.

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 nella presente Carta dei Servizi, invia all'utente 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.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità e nei tempi previsti dall'Allegato 1.

4.2 QUALITÀ TECNICA

Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno tramite il centralino di Pronto Intervento, in modo da recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, l'Azienda attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il Gestore garantisce i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazioni di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di DN e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore.

Interventi programmati

Nel caso in cui non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà tempestivamente gli utenti interessati.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, vale a dire il tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso, sarà di almeno 48 ore.

La durata massima della singola sospensione programmata, ovvero il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato, non supererà le 24 ore.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dalla propria attività, il Gestore informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità Pubbliche competenti, adottate per gestire il periodo di crisi idrica.

Tali misure possono comprendere:

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

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Acsm Agam Reti Gas Acqua, sulla base di piani di intervento, svolge la ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrato, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifeste in superficie.

5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Per monitorare la qualità dell'acqua distribuita Acsm Agam Reti Gas Acqua ha identificato oltre 290 punti, dai quali vengono prelevati periodicamente campioni per le analisi chimiche e batteriologiche.

È possibile consultare l'andamento dei valori medi dei seguenti parametri significativi consultando l'apposita sezione sul sito internet aziendale www.reti.acsm-agam.it:

Descrizione parametro	Unità di misura
Alcalinità	mg/l CaCO ₃
Ammoniaca	mg/l NH ₃
Arsenico	µg/l As
Biossido di cloro	mg/l ClO ₂
Calcio	mg/l Ca
Cloruri	mg/l Cl
Concentrazione Ioni Idrogeno (pH)	unità pH
Conducibilità Elettrica	µS/cm ⁻¹
Durezza Totale	°F
Ferro	µg/l Fe
Fluoruri	mg/l F
Magnesio	mg/l Mg
Manganese	µg/l Mn
Nitrati	mg/l NO ₃
Nitriti	mg/l NO ₂
Potassio	mg/l K
Residuo Fisso	mg/l
Sodio	mg/l Na
Solfati	mg/l SO ₄
Batteri Coliformi	MPN/100 ml
Enterococchi	MPN/100 ml
Escherichia Coli	MPN/100 ml

6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura dell'acqua per uso civile sono descritte nel Regolamento d'Utenza consegnato agli utenti in occasione della stipula del contratto e comunque disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet del Gestore.

Per le utenze domestiche il Gestore garantisce:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 5 metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Ciò fatti salvi i casi particolari, per i quali verrà dichiarato in contratto la quota minima piezometrica che sarà assicurata nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 metri, salvo diversa indicazione stabilita in sede di contratto di fornitura.

Le indicazioni sul contratto di fornitura di livelli piezometrici diversi, rispetto a quelli di cui ai punti c) e d), verranno previste ed inserite in tutti i contratti sottoscritti successivamente all'inizio di validità della presente Carta nonché, per quelli stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali. Pertanto, le condizioni di fornitura di cui ai punti c) e d) non sono operanti per i contratti che portano diverse indicazioni, né per quelli già sottoscritti che presentano condizioni di fornitura difformi. Per le utenze non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a), b), c) e d) sono definiti nel contratto di fornitura.

7. DEPOSITO CAUZIONALE

L'utente è tenuto al versamento di un deposito cauzionale nella prima bollettazione utile, emessa dall'attivazione del servizio, pari alla metà del valore del deposito cauzionale dovuto, mentre la restante parte verrà addebitata in due successive bollette.

Il deposito cauzionale massimo applicato da Acsm Agam Reti Gas Acqua viene alternativamente determinato per ogni utenza:

- in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Il deposito cauzionale massimo per le utenze condominiali è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Qualora il dato di consumo su base annua non sia disponibile, la stima della fascia di consumo è determinata in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria con consumi annui fino a 500 mc e a quelle che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal Gestore, non sarà richiesto alcun deposito.

Il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- cambiamento delle modalità di pagamento dell'utente che decida di avvalersi / non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
- perdita/acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il deposito cauzionale non sarà restituito nel caso in cui risultino non pagate fatture precedentemente emesse o nel caso in cui siano rilevati danneggiamenti al contatore e agli accessori, fino a concorrenza dell'importo totale della morosità pregressa o dell'ammontare dei danni.

All'utente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva.

8. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

I reclami e le richieste di informazioni rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare e un'importante occasione di miglioramento per Acsm Agam Reti Gas Acqua.

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio rispetto ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente e dal contratto di fornitura stipulato.

I reclami, le richieste di informazioni scritte e le rettifiche di fatturazione possono essere presentati utilizzando i relativi moduli disponibili nella sezione dedicata del sito internet del Gestore e presso gli Sportelli (di cui al paragrafo 3.1).

L'utente ha anche la facoltà di presentare reclamo senza utilizzare il modulo predisposto, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi:

- 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).

Nel seguito i recapiti a cui inviare le richieste:

- mail: cliente@reti.acsm-agam.it;
- PEC: servizio.idrico@pec.reti.acsm-agam.it;

- posta: Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A., Via Avegno, 4 – 21100 Varese (VA);
- richiesta online compilabile direttamente nell'apposita sezione del sito aziendale www.reti.acsm-agam.it.

Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni/rettifica di fatturazione, il Gestore si impegna a fornire una risposta motivata in modo chiaro e comprensibile, contenente le informazioni previste dall'art. 50 della delibera ARERA 655/2015/R/idr.

9. LETTURE E FATTURAZIONE

Le letture del contatore vengono rilevate nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla delibera ARERA 218/2016/R/idr.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura contenente tutte le informazioni utili per effettuare la lettura.

L'autolettura può essere comunicata agli sportelli (vedi paragrafo 3.1) oppure:

- contattando il seguente numero verde



- utilizzando l'apposita sezione del sito internet aziendale (www.reti.acsm-agam.it);
- via e-mail, all'indirizzo letture@reti.acsm-agam.it;
- via SMS al numero 348-23.99.960.

I consumi sono fatturati almeno con la seguente periodicità:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi da 101 fino a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 fino a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

L'ARERA ha introdotto, con la delibera 586/2012/R/idr, uno schema di bolletta più esaustivo e più chiaro, corredato di spiegazioni. A tal proposito le bollette di Acsm Agam Reti Gas Acqua riportano un quadro sintetico (caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e il pronto intervento) ed un quadro di dettaglio (la spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci) proprio al fine di facilitare agli utenti la lettura, il controllo dei consumi e della spesa.

Le bollette possono essere emesse sia in base ai consumi reali sia su consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura successiva ad un "consumo presunto" viene emessa una bolletta di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una bolletta a credito in favore dell'utente.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli

presso il luogo di fornitura. Nei casi in cui la richiesta di rettifica di una fattura già pagata sia richiesta dall'utente, il Gestore procede ad effettuare la rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

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

Resta comunque salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile, nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

10. MOROSITÀ

In caso di morosità è facoltà di Acsm Agam Reti Gas Acqua posare, ove tecnicamente possibile, una lente di riduzione del flusso dell'acqua presso l'utenza o procedere alla sospensione del servizio.

Prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- 1) invio all'utente finale moroso di lettera raccomandata con avviso di ricevimento contenente diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio;
- 2) comunicazione dell'eventuale sospensione, laddove applicabile, all'ATS e al Comune.

Acsm Agam Reti Gas Acqua potrà procedere alla sospensione dell'erogazione trascorso il termine perentorio indicato nella raccomandata. Per evitare la sospensione l'utente finale deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalla comunicazione. La fornitura verrà riattivata solo a seguito del versamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio, nonché eventuali e ulteriori fatture emesse successivamente alla morosità maturata.

In caso di erronea azione da parte di Acsm Agam Reti Gas Acqua per morosità, l'Azienda provvederà all'immediata riattivazione della fornitura. Qualora l'azione abbia dato luogo alla sospensione dell'erogazione, Acsm Agam Reti Gas Acqua riconoscerà 51,64€, che verranno detratte dalla fattura successiva.

Ai fini della verifica del rispetto dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (2 giorni feriali), le richieste pervenute oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno successivo.

Acsm Agam Reti Gas Acqua è tenuta alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'attestazione di avvenuto pagamento può essere inviata al Gestore tramite i canali indicati nella raccomandata (mail dedicata, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio).

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

11. PAGAMENTI E MODALITÀ RATEIZZAZIONE

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

Nel caso di pagamento oltre il termine di scadenza il Gestore applica gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento.

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.

Acsm Agam Reti Gas Acqua garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti (presso qualunque istituto bancario, tramite MAV bancario);
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale;
- f) conto corrente postale.

È possibile rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio (con riferimento alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi).

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

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

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

12. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE

Qualora venga rilevata una perdita occulta di acqua a valle del contatore, determinante un consumo anomalo di acqua, è possibile richiedere un'agevolazione al Gestore presentando, quanto prima e comunque entro 30 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua, una denuncia di sinistro compilando l'apposito modulo predisposto e disponibile sul sito internet www.reti.acsm-agam.it e presso lo sportello.

La presentazione della documentazione a riparazione ultimata deve avvenire entro 180 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitato il consumo anomalo, presentando al Gestore la documentazione fotografica e la fattura relativa alla riparazione, oppure nei casi in cui i lavori siano stati eseguiti in economia, dettagliata

dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione a regola d'arte e ricevute o scontrini fiscali per il materiale acquistato con annessa documentazione fotografica.

L'utente si impegna inoltre a:

- a) fare quanto è possibile per evitare o diminuire il danno;
- b) provvedere tempestivamente, ma comunque entro e non oltre 10 giorni, al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, da quando constatata la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo o dalla ricezione della fattura che ha rivelato tale consumo anomalo, alle prime riparazioni del guasto o alla chiusura del rubinetto centrale;
- c) conservare le tracce e i residui del sinistro fino a definizione della pratica. Restano in ogni caso esclusi i casi di dolo, furto e le spese sostenute per la ricerca della perdita occulta di acqua e per la riparazione dell'impianto;
- d) consentire all'incaricato del Gestore di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea o in alternativa delle tracce e i residui del sinistro;
- e) controfirmare, se richiesto, il verbale di sopralluogo redatto dal Perito incaricato dalla Società apponendo, se del caso, le sue riserve.

Il Gestore provvederà a comunicare all'utente la notifica dell'evasione della pratica o l'annullamento della stessa in mancanza dei documenti richiesti o qualora, dallo storico dei consumi dell'utenza, risulti che la dispersione sia inferiore al 50% rispetto al consumo medio.

La richiesta di agevolazione e l'ulteriore documentazione richiesta devono essere inviati, via posta o via mail, rispettivamente ai seguenti indirizzi:

Back Office Servizio Idrico

Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A.

Via Avegno, 4 - 21100 Varese (VA)

mail: perditeocculte@reti.acsm-agam.it

13. INDENNIZZI AUTOMATICI

13.1 QUALITÀ COMMERCIALE

Acsm Agam Reti Gas Acqua riconosce un indennizzo automatico agli utenti qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'azienda, dei seguenti standard:

- tempo di preventivazione per allaccio idrico con o senza sopralluogo;
- tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con o senza modifiche alla portata del misuratore;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- tempo di disattivazione della fornitura;
- tempo di esecuzione della voltura;
- tempo di preventivazione per lavori con o senza sopralluogo;

- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti;
- tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;
- tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- tempo per l'emissione della fattura;
- periodicità minima di fatturazione;
- tempo per la risposta a reclami;
- tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

L'indennizzo automatico base, nel caso di mancato rispetto dei sopraelencati standard, è pari a 30 euro. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio/triplo dello standard, è corrisposto il doppio/triplo dell'indennizzo automatico base. Il Gestore accrediterà l'importo nella prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla maturazione dello stesso. L'indennizzo viene indicato in bolletta alla voce "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente".

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti e qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella delibera ARERA 655/2015/R/idr.

13.2 QUALITÀ TECNICA

Acsm Agam Reti Gas Acqua riconosce un indennizzo automatico agli utenti qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'azienda, dei seguenti standard:

- durata massima della singola sospensione programmata;
- tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

L'indennizzo automatico base, nel caso di mancato rispetto dei sopraelencati standard, è pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni e impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

14. BONUS SOCIALE IDRICO

Con delibera ARERA 897/2017/R/idr è stato istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale. Hanno diritto ad ottenere il bonus acqua gli utenti:

- diretti, ovvero gli utenti finali in condizioni di disagio economico sociale direttamente titolare di una fornitura per il servizio di acquedotto ad uso domestico residente;
- indiretti, ovvero uno dei componenti del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale, che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura per il servizio di acquedotto intestata ad un'utenza condominiale;

che sono parte di nuclei familiari:

- con indicatore ISEE non superiore a 8.107,50 euro;
- con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro se con almeno 4 figli a carico.

La domanda per ottenere il bonus va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito www.arera.it e sul sito www.sgate.anci.it. Il modulo di richiesta permette di richiedere contemporaneamente anche il bonus elettrico e/o gas.

Il bonus sociale idrico garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitate/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Tale quantità è stata individuata come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

La tariffa agevolata applicata non è unica a livello nazionale, quindi per individuare quale sia il corrispettivo (tariffa agevolata) che sarà applicato ai 18,25 metri cubi e conoscere il valore del bonus, l'utente potrà consultare il sito del Gestore (www.reti.acsm-agam.it) su cui saranno pubblicate le informazioni relative alla tariffa agevolata applicata.

L'erogazione del bonus acqua avviene con modalità differenti:

- per gli utenti diretti, l'erogazione avviene in bolletta. Nello specifico, l'ammontare annuo è erogato pro-quota giorno e ogni bolletta che contabilizzi i consumi relativi al periodo di agevolazione riporterà una parte del bonus proporzionale al periodo cui la bolletta medesima fa riferimento;
- per gli utenti indiretti, il Gestore provvederà ad erogare il bonus in un'unica soluzione, mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con un assegno circolare non trasferibile o con qualsiasi altra modalità scelta dal Gestore, purché tracciabile e quindi verificabile.

Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, l'utente deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda.

15. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche (di norma annuali) del grado di soddisfazione dell'utente per la verifica ed il miglioramento della qualità del servizio a fronte delle aspettative dell'utente.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante i canali indicati al punto 18.

Il Gestore si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale. Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli utenti finali ed alle Associazioni dei consumatori.

16. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da Acsm Agam Reti Gas Acqua, in conformità alla Legge 07 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e s.m.i..

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A.

Via Avegno, 4 - 21100 Varese (VA)

e-mail: cliente@reti.acsm-agam.it

Il Gestore risponderà al richiedente nel termine di 20 giorni lavorativi. L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Acsm Agam Reti Gas Acqua assicura gli utenti che il trattamento dei loro dati personali avviene secondo i principi e con le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

18. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI

e-mail per richieste prestazioni	richiesteacquedotto@reti.acsm-agam.it
e-mail per reclami e richieste scritte	cliente@reti.acsm-agam.it
PEC	servizioidrico@pec.reti.acsm-agam.it
Numero verde Call Center	
Numero Pronto Intervento	<p>PRONTO INTERVENTO 24H SU 24H</p> 
Sito internet	www.reti.acsm-agam.it

GLOSSARIO

Accettazione del preventivo: accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.

Acquedotto: insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Allacciamento idrico: 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.

Atti autorizzativi: 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: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

Autolettura: modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Cessazione: disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore.

Contratto di fornitura: atto stipulato fra l'utente e il Gestore.

Data di invio:

- 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 di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

Data di ricevimento:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta (nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore);
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

Depurazione: 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.

Disagio economico sociale: la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'Articolo 1.3, del Decreto Ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'Articolo 3, commi 9 e 9bis del Decreto Legge 185/08 e s.m.i..

Disattivazione della fornitura: sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente.

Fognatura: 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: Acsm Agam Reti Gas Acqua.

Giorno feriale: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Indennizzo: importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

ISEE: indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 e s.m.i.

Lavoro semplice: prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sottoservizi di soggetti terzi.

Lavoro complesso: prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Letture: rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

Livello o standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Livello o standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Misuratore (contatore): dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati.

Misuratore non funzionante: il misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulta illeggibile.

Misure: valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al Gestore (autolettura).

Morosità: condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti.

Nucleo ISEE: il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE.

Portata: misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

Presa: derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura o di un insieme di forniture attraverso un complesso di contatori.

Prestazione: ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore.

Punto di consegna dell'acquedotto: punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Rete: sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture.

Riattivazione: 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: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio.

Servizio Idrico Integrato (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

Sportello fisico: punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

Subentro: 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: 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: per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

- 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: utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Utente: persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

Voltura: richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

ALLEGATO 1

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE (1/2)

Indicatore	Standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5 (*)	10 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5 (*)	20 giorni
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8 (*)	15 giorni
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10 (*)	5 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11 (*)	5 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11 (*)	10 giorni
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12 (*)	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14 (*)	7 giorni
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17 (*)	5 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19 (*)	10 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19 (*)	20 giorni
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23 (*)	10 giorni
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 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29 (*)	30 giorni
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30 (*)	10 giorni
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32 (*)	10 giorni

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE (2/2)

Indicatore	Standard
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36 (*)	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38 (*)	Cfr. Punto 9
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46 (*)	30 giorni
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47 (*)	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43 (*)	60 giorni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64 (*)	5 giorni
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65 (*)	5 giorni
Durata massima della singola sospensione programmata di cui all'Articolo 3 (**)	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile di cui all'Articolo 3 (**)	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura di cui all'Articolo 3 (**)	48 ore

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

(**) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.

NOTA: i tempi, laddove non specificati, si intendono espressi in giorni lavorativi.

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE

Indicatore	Standard
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 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 conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
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 %

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

