

## **CARTA SERVIZI DEL SETTORE IDRICO**

<b>1. PRESENTAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>3. TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>5</b>
<b>4. QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO</b>	<b>7</b>
<b>5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE</b>	<b>13</b>
<b>6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA</b>	<b>16</b>
<b>7. DEPOSITO CAUZIONALE</b>	<b>16</b>
<b>8. RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI</b>	<b>18</b>
<b>9. LETTURE E FATTURAZIONE</b>	<b>18</b>
<b>10. PAGAMENTI</b>	<b>20</b>
<b>11. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE</b>	<b>21</b>
<b>12. INDENNIZZI AUTOMATICI</b>	<b>22</b>
<b>13. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</b>	<b>23</b>
<b>14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI</b>	<b>23</b>
<b>15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>	<b>24</b>
<b>16. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI E GLOSSARIO</b>	<b>24</b>

## 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 attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

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

- 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; la Carta dei Servizi fissa i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda s'impegna a rispettare.

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 Deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/IDR e 218/2016/R/IDR

Le variazioni significative sono rese note mediante pubblicazioni sul sito internet dell'azienda, comunicazioni tramite bollette ed altre forme di comunicazione diretta ed indiretta.

La Carta dei Servizi è disponibile per ciascun utente e può inoltre essere richiesta gratuitamente presso gli sportelli o scaricandola direttamente dal sito internet dell'azienda **[www.reti.acsm-agam.it](http://www.reti.acsm-agam.it)**.

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

- DPCM 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- DPCM 04 marzo 1996 - "Disposizioni in materia di risorse idriche".
- DPCM 29 aprile 1999 - "Schema Generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato".
- DGR Lombardia 01 ottobre 2008, n. 8129 - "Schema tipo Carta dei servizi del ciclo idrico integrato".
- Deliberazione AEEGSI 586/2012/R/IDR - "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato".
- Deliberazione AEEGSI 86/2013/R/IDR - "Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato" e smi.
- Deliberazione 655/2015/R/IDR - "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico

integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

- Deliberazione AEEGSI 218/2016/R/IDR – “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale”.

## 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 (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..

In particolare, nell’ambito delle sue attività ACSM AGAM reti gas acqua si occupa della gestione dell’acquedotto nella città di Como e nei Comuni limitrofi di Cernobbio e Brunate, ed in particolare di:

- 331 Km di rete di distribuzione dell’acqua potabile;
- 11 pozzi e due impianti di captazione acqua dal lago;
- 3 impianti di trattamento principali;
- 33 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 smi).

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 18001:2007.

## **Principi**

Nell'erogazione dei servizi idrici ACSM AGAM reti gas acqua (di seguito denominata anche "gestore") si impegna a rispettare i seguenti principi:

### Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza 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 ridurre 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.

### Cortesia

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.

### 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.

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](http://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

Gli utenti di ACSM AGAM reti gas acqua possono accedere ai servizi offerti dall'azienda attraverso gli sportelli siti in via Vittorio Emanuele, n° 93 – 22100 Como.

Gli sportelli sono aperti dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 15.30. Il tempo di attesa agli sportelli è mediamente inferiore a 20 minuti.

In particolare presso gli sportelli vengono 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 Numero Verde 800 195 370 (Dal Lunedì al Venerdì: 09:00-18:00; Sabato: 09:00-13:00);
- utilizzando le apposite sezioni del sito internet aziendale ([www.reti.acsm-agam.it](http://www.reti.acsm-agam.it));
- via e-mail, all'indirizzo [cliente@reti.acsm-agam.it](mailto:cliente@reti.acsm-agam.it);
- via posta.

### **3.2 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.

### **3.3 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.

### **3.4 Tempi di preavviso di interventi programmati**

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il gestore avviserà gli utenti almeno 2 giorni di calendario prima dell'intervento.

### **3.5 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 numero verde **800 388 088**. Il gestore garantisce tempi di intervento non superiori a 3 ore.

### **3.6 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.

## **4. QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO**

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 nelle tabelle seguenti, 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.

### **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 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.

### LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE

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

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

(\*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Deliberazione 655/2015/R/IDR – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e smi.

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 Deliberazione 655/2015/R/IDR – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e smi.

## 5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Per monitorare la qualità dell'acqua distribuita ACSM AGAM reti gas acqua ha identificato oltre 100 punti, dai quali vengono prelevati periodicamente campioni per le analisi chimiche e batteriologiche. Nelle tabelle seguenti sono riportati i parametri analitici significativi ed il loro valore medio, relativamente all'acqua distribuita mediante gli acquedotti di Como, Brunate e Cernobbio.

### Acquedotto di Como

Descrizione parametro	Unità di misura	Valore rilevato medio (*)	Valore di parametro D. Lgs. 31/2001
Calcio	mg/l Ca <sup>++</sup>	36,34	/
Cloruri	mg/l Cl <sup>-</sup>	9,54	250
Concentrazione ioni idrogeno	unità pH	8,07	6,5÷9,5
Conducibilità elettrica	μS/cm <sup>-1</sup>	244,06	2500
Durezza totale	° F	11,38	/
Magnesio	mg/l Mg <sup>++</sup>	7,37	/
Potassio	mg/l K <sup>+</sup>	1,98	/
Residuo fisso	mg/l	147,11	1500
Solfati	mg/l SO <sub>4</sub> <sup>--</sup>	31,3	250
Ferro	μg/l Fe	31,54	200
Nitrati	mg/l NO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	4,14	50
Sodio	mg/l Na <sup>+</sup>	9,13	200
Escherichia Coli	UFC/100 ml	0	0
Batteri coliformi a 37°C	UFC/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 ml	0	0

Acquedotto di Brunate

Descrizione parametro	Unità di misura	Valore rilevato medio (*)	Valore di parametro D. Lgs. 31/2001
Calcio	mg/l Ca <sup>++</sup>	28	/
Cloruri	mg/l Cl <sup>-</sup>	5,89	250
Concentrazione ioni idrogeno	unità pH	7,93	6,5÷9,5
Conducibilità elettrica	μS/cm <sup>-1</sup>	186,29	2500
Durezza totale	° F	7,44	/
Magnesio	mg/l Mg <sup>++</sup>	5	/
Potassio	mg/l K <sup>+</sup>	1,28	/
Residuo fisso	mg/l	111	1500
Solfati	mg/l SO <sub>4</sub> <sup>--</sup>	27,56	250
Ferro	μg/l Fe	63	200
Nitrati	mg/l NO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	5,33	50
Sodio	mg/l Na <sup>+</sup>	5,33	200
Escherichia Coli	UFC/100 ml	0	0
Batteri coliformi a 37°C	UFC/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 ml	0	0

Acquedotto di Cernobbio

Descrizione parametro	Unità di misura	Valore rilevato medio (*)	Valore di parametro D. Lgs. 31/2001
Calcio	mg/l Ca <sup>++</sup>	91,37	/
Cloruri	mg/l Cl <sup>-</sup>	21,11	250
Concentrazione ioni idrogeno	unità pH	7,66	6,5÷9,5
Conducibilità elettrica	µS/cm <sup>-1</sup>	511,18	2500
Durezza totale	° F	26,84	/
Magnesio	mg/l Mg <sup>++</sup>	12,84	/
Potassio	mg/l K <sup>+</sup>	2,96	/
Residuo fisso	mg/l	309,26	1500
Solfati	mg/l SO <sub>4</sub> <sup>--</sup>	26,05	250
Ferro	µg/l Fe	46,06	200
Nitrati	mg/l NO <sub>3</sub> <sup>-</sup>	19	50
Sodio	mg/l Na <sup>+</sup>	15,32	200
Escherichia Coli	UFC/100 ml	0	0
Batteri coliformi a 37°C	UFC/100 ml	0	0
Enterococchi	UFC/100 ml	0	0

(\*) Il valore medio rilevato si riferisce ai risultati delle analisi effettuate nel corso dell'anno 2016.

È inoltre possibile consultare l'andamento dei valori medi dei parametri significativi, riportati nelle tabelle precedenti, consultando la sezione "L'acqua che bevi" sul sito internet aziendale [www.reti.acsm-agam.it](http://www.reti.acsm-agam.it).

## 6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura dell'acqua per uso civile sono descritte nell'omonimo documento consegnato agli utenti in occasione della stipula del contratto e comunque disponibile presso la sede aziendale.

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; 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'AEEGSI;
- 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 E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

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 e le richieste di informazioni possono essere presentati presso gli sportelli (vedi paragrafo 3.1) oppure possono essere indirizzati a:

**ACSM AGAM reti gas acqua S.p.A.**

**Via Vittorio Emanuele II, 93 - 22100 COMO (CO)**

**E-mail: [cliente@reti.acsm-agam.it](mailto:cliente@reti.acsm-agam.it)**

**Fax: 031/5472075**

Per facilitare gli utenti nella presentazione di un reclamo o di una richiesta di informazione è disponibile un modulo informatico compilabile direttamente dal sito internet aziendale ([www.reti.acsm-agam.it](http://www.reti.acsm-agam.it)).

Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni, il gestore si impegna a fornire una risposta motivata in modo chiaro e comprensibile, contenente le informazioni previste dall'Articolo 50 della Deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR.

## **9. LETTURE E FATTURAZIONE**

Le letture del contatore vengono rilevate di norma con frequenza trimestrale e comunque nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla Deliberazione AEEGSI 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 Numero Verde 800 195 370 (Dal Lunedì al Venerdì: 09:00-18:00; Sabato: 09:00-13:00);
- utilizzando l'apposita sezione "Ciclo Idrico – Area Clienti finali" del sito internet aziendale ([www.reti.acsm-agam.it](http://www.reti.acsm-agam.it));
- via e-mail, all'indirizzo [cliente@reti.acsm-agam.it](mailto:cliente@reti.acsm-agam.it);
- via SMS al numero 348 2399960.

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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 fino a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

L'AEEGSI ha introdotto, con la Deliberazione AEEGSI 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 comunica la risposta entro 30 giorni lavorativi e 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. PAGAMENTI

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.

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.

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 conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente per cause imputabili al gestore.

## **11. 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 (entro e non oltre 3 mesi dall'avvenuta riparazione) la seguente documentazione:

- Richiesta di rimborso da parte del Cliente, riportante la lettura di fine perdita
- Dichiarazione di avvenuta riparazione della perdita
- Copia della fattura del fornitore che ha effettuato l'intervento di riparazione
- Abilitazione del fornitore ad operare (certificato camerale non anteriore ai 6 mesi riportante l'abilitazione; non sono ammesse autocertificazioni)
- Breve relazione del fornitore descrittiva del guasto riparato
- Eventuale documentazione fotografica

Il rimborso viene concesso una sola volta nel periodo di validità del contratto di fornitura e per un numero massimo di due fatture. Nel caso di perdita successiva alla prima, si procederà rimborsando il solo canone di fognatura e depurazione per i quantitativi d'acqua andati dispersi nel terreno.

In ogni caso, in assenza della documentazione completa e correttamente compilata, non si procederà al riconoscimento del rimborso.

La richiesta di agevolazione ed i relativi allegati devono essere inviati a:

**ACSM AGAM reti gas acqua SpA**

**Via Stazzi, 2 - 22100 COMO (CO)**

**E-mail: [cliente@reti.acsm-agam.it](mailto:cliente@reti.acsm-agam.it)**

**Fax: 031/5472075**

## 12. INDENNIZZI AUTOMATICI

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 triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. Il gestore accrediterà l'importo nella prima bolletta utile.

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 Deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR.

### **13. 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.

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

**ACSM AGAM reti gas acqua SpA**

**Via Stazzi, 2 - 22100 COMO (CO)**

**E-mail: [cliente@reti.acsm-agam.it](mailto:cliente@reti.acsm-agam.it)**

**Fax: 031/5472075**

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.

## 15. 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.

## 16. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI E GLOSSARIO

### CONTATTI

E-mail: [cliente@reti.acsm-agam.it](mailto:cliente@reti.acsm-agam.it)

Numero Verde 800 195 370

Fax: 031/5472075

**NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO:** 800 388 088

**SITO INTERNET:** [www.reti.acsm-agam.it](http://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.

**AEEGSI:** Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed i Servizi Idrici.

**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.

**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.

**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.

**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 risulti 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.

**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.

**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.