



Gesesa

# Carta Dei Servizi

Revisione in vigore dal 01.12.2024

**Approvata dal Consiglio di amministrazione con delibera del 26 novembre 2024**

## Sommario

PREMESSA.....	5
1. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	8
Articolo 1.1 Eguaglianza ed imparzialità.....	8
Articolo 1.2 Continuità delle prestazioni.....	9
Articolo 1.3 Partecipazione.....	9
Articolo 1.4 Cortesia .....	9
Articolo 1.5 Efficacia, efficienza e qualità.....	9
Articolo 1.6 Chiarezza nelle informazioni.....	10
2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	10
Articolo 2.1 Fattori che determinano la qualità.....	10
Articolo 2.2 Soluzioni organizzative.....	11
Articolo 2.3 Standard di qualità .....	11
3. INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	11
Articolo 3.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici.....	11
Articolo 3.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari.....	11
Articolo 3.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari .....	12
Articolo 3.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico.....	12
Articolo 3.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario.....	12
Articolo 3.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura .....	13
Articolo 3.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura .....	13
Articolo 3.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità .....	13
Articolo 3.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità.....	14
Articolo 3.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura .....	14
Articolo 3.11 Modalità per la richiesta di voltura .....	15
Articolo 3.12 Voltura a titolo gratuito .....	15
Articolo 3.13 Tempo di esecuzione della voltura.....	16
4. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....	17
Articolo 4.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.....	17
Articolo 4.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici .....	17
Articolo 4.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori.....	17
Articolo 4.4 Validità del preventivo.....	18
Articolo 4.5 Preventivi standardizzabili .....	18
Articolo 4.6 Tempo di esecuzione di lavori .....	19
Articolo 4.7 Tempo massimo per l'appuntamento concordato .....	19
Articolo 4.8 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato.....	20
Articolo 4.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....	20

Articolo 4.10 Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII .....	21
Articolo 4.11 Tempo di intervento per la verifica del misuratore.....	21
Articolo 4.12 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore.....	21
Articolo 4.13 Sostituzione del misuratore .....	22
Articolo 4.14 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione.....	22
Articolo 4.15 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione .....	23
Articolo 4.16 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento .....	23
Articolo 4.17 Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII.....	23
4.18 Tentativi di raccolta della misura (TIMSII) .....	24
<b>5. CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>25</b>
Articolo 5.1 Continuità e servizio d'emergenza.....	25
Articolo 5.2 Durata delle interruzioni.....	25
Articolo 5.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio.....	25
Articolo 5.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura .....	26
Articolo 5.5 Standard specifici di qualità tecnica del SII.....	26
Tabella 1* - Livelli specifici di qualità tecnica del SIIIndicatore.....	26
Articolo 5.7 Captazione e adduzione.....	27
Articolo 5.8 Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata .....	27
Articolo 5.9 Controllo della qualità delle acque.....	27
Articolo 5.10 Potabilità dell'acqua distribuita.....	27
Articolo 5.11 Crisi idrica da scarsità .....	28
<b>6. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE</b>	
Articolo 6.1 Modalità di addebito e fatturazione.....	28
Articolo 6.2 Tempo per l'emissione della fattura.....	29
Articolo 6.3 Periodo di riferimento della fattura.....	29
Articolo 6.4 Periodicità di fatturazione.....	29
Articolo 6.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale.....	30
Articolo 6.6 Termini per i pagamenti.....	31
Articolo 6.7 Modalità e strumenti di pagamento.....	31
Articolo 6.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti .....	31
Articolo 6.9 Tempo di rettifica di fatturazione.....	32
Articolo 6.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica.....	33
Articolo 6.11 Perdite occulte.....	33
Articolo 6.12 Gestione della morosità (REMSII).....	34
<b>7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>36</b>
Articolo 7.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale.....	36
Articolo 7.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti .....	36
Articolo 7.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni.....	36

Articolo 7.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione .....	37
Articolo 7.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti .....	37
Articolo 7.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.....	38
Articolo 7.7 Reclami scritti multipli.....	39
<b>8. GESTIONE DEGLI SPORTELLI .....</b>	<b>40</b>
Articolo 8.1 Diffusione e orario degli sportelli.....	40
Articolo 8.1.1. Presenza degli sportelli per provincia .....	40
Articolo 8.1.2 Accesso agli sportelli alle persone con disabilità .....	40
Articolo 8.1.3 Orario apertura sportelli .....	40
Articolo 8.2 Tempo di attesa agli sportelli.....	41
Articolo 8.3 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online .....	41
<b>9. QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI .....</b>	<b>41</b>
Articolo 9.1 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico .....	41
Articolo 9.2 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico .....	42
Articolo 9.3 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento.....	42
<b>10. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DELSII .....</b>	<b>43</b>
Articolo 10.1 Standard specifici di qualità contrattuale del SII.....	43
Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII Indicatore .....	43
Articolo 10.2 Standard Generali di qualità contrattuale del SII.....	45
Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII.....	45
Articolo 10.3 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni.....	46
Articolo 10.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	46
<b>11. INDENNIZZI AUTOMATICI .....</b>	<b>47</b>
Articolo 11.1 Casi di indennizzo automatico .....	47
Articolo 11.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico.....	48
Articolo 11.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico.....	48
<b>12. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE .....</b>	<b>49</b>
Articolo 12.1 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale .....	49
Articolo 12.2 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.....	53
Articolo 12.3 Comunicazione all'autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti.....	53
Articolo 12.4 Informazioni all'utente finale .....	56
<b>PRONTO INTERVENTO.....</b>	<b>57</b>
<b>800.51.17.17 .....</b>	<b>57</b>
<b>800.25.09.81 .....</b>	<b>57</b>

## **PREMESSA**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), nel seguito Carta, è adottata da GESESA spa, in attuazione della normativa vigente e recepisce le direttive delle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, nel seguito ARERA.

La Carta costituisce parte integrante del contratto di utenza stipulato tra il Gestore e i singoli Utenti finali, nel seguito Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l’obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta:

- fissa i principi e i criteri per l’erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per l’inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore;
- specifica gli indennizzi all’Utenza in caso di inadempienza del Gestore ai propri obblighi.

La Carta è pubblicata sul sito Internet della GESESA spa [www.GESESA.it](http://www.GESESA.it).

## **Procedura di revisione e verifica**

La GESESA S.p. A. ha adottato a far data 23 Febbraio 2000 la Carta del servizio idrico ai sensi della Legge 273 dell’11 luglio 1995, del Decreto del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”.

La Carta è soggetta a revisione periodica in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all’adozione di standard migliorativi.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ridenominazione dell’AEEGSI.

In particolare, la presente revisione della Carta del SII viene revisionata in data 24/05/2024 e tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico

Integrato”;

- Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 “Disciplina del deposito cauzionale per il SII”;
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale” (TIMSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”(RQTI);
- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI);
- Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019 “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3”;
- Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020 “Modifiche al Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
- Deliberazione ARERA n.186/2020/R/IDR del 26 maggio 2020 “Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/IDR, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 295, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;

- Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 “Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160”;
- Deliberazione ARERA n. 235/2020/R/IDR del 23/06/2020 “Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID-19”;
- Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM del 23/02/2021 “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- Deliberazione ARERA n. 257/2021/R/COM del 22/06/2021 “Modifiche e integrazioni alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com in tema di modalità di corresponsione di eventuali ratei pregressi dei bonus sociali 2021, gestione dei bonus sociali per punti di prelievo su reti di distribuzione non interconnesse, informative ai clienti finali e bonus sociale per disagio fisico”:

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile per l’utente del SII, ed è consultabile e scaricabile dal sito internet [www.GESEA.it](http://www.GESEA.it).

## Fonti normative

La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- Legge regionale 2 dicembre 2015, n. 15 “Riordino del servizio idrico integrato ed istituzione dell’Ente Idrico Campano”.
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e ss.mm.ii.
- D.Lgs. n. 101/2018 del 10/08/2018 - Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale” e ss.mm.ii.
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio”.
- Codice del Consumo D.Lgs. 206/2005, con particolare attenzione ai diritti fondamentali che lo stesso prevede nel combinato disposto di cui agli artt. 1,2,101;
- Deliberazione ARERA n. 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 e ss.mm.ii. “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII).
- Deliberazione ARERA n. 917/2017/r/idr del 27 dicembre 2017 e ss.mm.ii. “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.
- Delibera ARERA n. 218/2016/r/idr del 6 maggio 2016 e ss.mm.ii. “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII). rev. 10 del 09-03-2022 5/30.
- Deliberazione ARERA n. 665/2017/r/idr del 28 settembre 2017 “Testo integrato corrispettivi servizi idrici” (TICSI).
- Deliberazione ARERA n. 897/2017/r/idr del 21 dicembre 2017 e ss.mm.ii. “Approvazione del Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura dell’acqua agli utenti domestici residenti economicamente disagiati”.
- Deliberazione ARERA n. 319/2019/r/idr del 16 luglio 2019 e ss.mm.ii. “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI).
- Deliberazione ARERA n. 547/2019 del 17 dicembre 2019 e ss.mm.ii. “Disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.
- Deliberazione ARERA n. 609/2021/R/idr del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)”.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Articolo 1.1 Eguaglianza ed imparzialità**

La GESESA S.p.A. eroga servizi pubblici nei settori del ciclo integrato dell'acqua, ispirandosi, nei rapporti con i Clienti, ai principi di eguaglianza sanciti dalla Carta Costituzionale. Il rapporto tra GESESA e gli Utenti è stabilito da regole che vanno applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione. La GESESA garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore facilita l'accesso alle operazioni di sportello nonché al sito web agli Utenti in condizioni di disabilità; agisce inoltre secondo criteri di obiettività ed imparzialità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

### **Articolo 1.2 Continuità delle prestazioni**

La GESESA deve erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile. Il Gestore deve inoltre attivare Servizi sostitutivi di emergenza ed adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

### **Articolo 1.3 Partecipazione**

L'Utente ha diritto ad avere da GESESA, tutte le informazioni relative al rapporto di Utenza ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per il Gestore ottimi strumenti per il miglior Servizio. Il Cliente, anche tramite un suo rappresentante allo scopo, ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano.

La GESESA S.p.A. svolge sistematicamente ricerche per la valutazione dei servizi forniti come per migliorare il rapporto con l'utenza.

### **Articolo 1.4 Cortesia**

La GESESA S.p.A. assicura un trattamento rispettoso e cortese dei Clienti che troveranno personale disponibile a rispondere ad ogni richiesta, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

La GESESA S.p.A. provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico nonché a favorirne la partecipazione a corsi di formazione sull'applicazione della Carta dei Servizi.

### **Articolo 1.5 Efficacia, efficienza e qualità**

La GESESA S.p.A. persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento degli standard di efficienza, efficacia e qualità dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **Articolo 1.6 Chiarezza nelle informazioni**

La GESESA S.p.A. persegue il fine di essere sempre più chiara nelle informazioni all'Utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni. Periodicamente l'Azienda sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'utenza.

## **Articolo 1.7 Privacy e riservatezza.**

GESESA si impegna ad utilizzare i dati personali necessari all'esercizio della sua attività, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. In particolare, è consentito il trattamento dei dati in possesso di GESESA, al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

## **Articolo 1.8 Sostenibilità**

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata. Pertanto è opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica. A tal fine la GESESA assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare interventi di riqualificazione della rete idrica esistente, con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- promuovere campagne di informazione e sensibilizzazione di utenti, famiglie, studenti, operatori economici, ecc.

## **2. LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **Articolo 2.1 Fattori che determinano la qualità**

La GESESA S.p.A. individua nei seguenti fattori le condizioni che determinano la qualità del servizio prestato:

- ❖ Adeguata disponibilità del prodotto acqua
- ❖ Adeguata qualità del prodotto distribuito
- ❖ Continuità e regolarità dell'erogazione
- ❖ Verifica del livello di pressione in rete
- ❖ Semplicità nella stipula del contratto di chiarezza nelle condizioni
- ❖ Rapidità nei tempi di allacciamento

- ❖ Correttezza nelle fatturazioni
- ❖ Facilità per il pagamento delle bollette
- ❖ Rapidità del ripristino del servizio in caso di guasto
- ❖ Sicurezza e risparmio energetico e delle risorse
- ❖ Completa ed accessibile informazione all'utenza.

## **Articolo 2.2 Soluzioni organizzative**

La GESESA S.p.A. fissa gli standard qualitativi per i su indicati fattori, perseguendone il raggiungimento in termini di qualità, anche con periodici monitoraggi.

## **Articolo 2.3 Standard di qualità**

Costituiscono standard di qualità del servizio di erogazione dell'acqua, i livelli che la GESESA S.p.A. garantisce ai Clienti circa il servizio fornito, relativi alle diverse prestazioni che essa svolge.

Gli standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese dalla GESESA S.p.A. ovvero specifici quando si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente e, pertanto, direttamente verificabile.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio, allo scopo di verificare i livelli di qualità del servizio conseguiti.

## **3. INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Articolo 3.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici**

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

**3.1.2** Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

### **Articolo 3.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari**

**3.2.1** Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente

tra la data di ricevimento, da parte di GESESA, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

**3.2.2** Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

### **Articolo 3.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari**

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

**3.3.2** Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo Articolo 4.3, le seguenti informazioni:

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

### **Articolo 3.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

**3.4.1** Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

**3.4.2** Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dall'Articolo 10.1, comma 10.1.1, e dall'Articolo 10.2, comma 10.2.1, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

### **Articolo 3.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

**3.5.1** Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di GESESA.

**3.5.2** Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dall'Articolo 10.1 e dall'Articolo 10.2, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

### **Articolo 3.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura**

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

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

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

### **Articolo 3.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura**

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

**3.7.2** Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dal successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

**3.7.3** La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 3.6, comma 3.6.2, alla GESESA rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

**3.7.4** Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 3.1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 3.7.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

### **Articolo 3.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

**3.8.1** Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi del successivo Articolo 3.9, commi 3.9.2 e 3.9.3 e la data di riattivazione della fornitura.

**3.8.2** Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui al successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

### **Articolo 3.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

**3.9.1** GESESA 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.

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

**3.9.3** La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 3.9.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

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

### **Articolo 3.10 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura**

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

**3.10.2** La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente Articolo 3.6, comma 3.6.2.

**3.10.3** La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo 6.5.

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

**3.10.5** Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 4.11, comma 4.11.2.

### **Articolo 3.11 Modalità per la richiesta di voltura**

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

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

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

**3.11.4** I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 6.5.

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

- a) Richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) Non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

### **Articolo 3.12 Voltura a titolo gratuito**

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

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

**3.12.2** Nel caso di cui al precedente comma 3.12.1, GESESA:

- a) Provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 3.13;
- b) Invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) Attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

**3.12.3** Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 3.12.1.

**Articolo 3.13 Tempo di esecuzione della voltura**

**3.13.1** Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 3.11 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

**3.13.2** Nei casi di cui all'Articolo 3.11, comma 3.11.5, qualora GESESA eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) Della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
- b) Dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 3.9, commi 3.9.2, 3.9.3 e 3.9.4.

## **4. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **Articolo 4.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

**4.1.1** La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

### **Articolo 4.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

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

**4.2.2** Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

### **Articolo 4.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori**

**4.3.1** Il preventivo deve contenere:

- a) Il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) Il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) I dati identificativi del richiedente;
- d) Il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) La data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) La data di invio del preventivo al richiedente;
- g) La sotto-tipologia d'uso;

- h) L'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente carta dei servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) L'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) L'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) La stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) L'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) La durata di validità del preventivo;
- n) Il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi;

#### **Articolo 4.4 Validità del preventivo**

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

#### **Articolo 4.5 Preventivi standardizzabili**

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

**4.5.2** Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui all'Articolo 10.1, comma 10.1.1.

#### **Articolo 4.6 Tempo di esecuzione di lavori**

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

**4.6.2** Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente Articolo 4.5, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

**4.6.3** Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dai successivi Articolo 10.1 e Articolo 10.2, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

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

**4.6.5** Nel caso in cui si applichi il precedente comma 4.6.4, il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

#### **Articolo 4.7 Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

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

**4.7.2** Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 10.2, comma 10.2.1. Nel calcolo dello standard:

- a) Si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 4.11, e del livello di pressione di cui all'Articolo 4.14;

- b) Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Articolo 10.2, comma 10.2.1.

**4.7.3** Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui al successivo Articolo 10.2, comma 10.2.1, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### **Articolo 4.8 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

**4.8.1** Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 4.9.

**4.8.2** GESESA ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 10.2, comma 10.2.1.

#### **Articolo 4.9 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

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

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

**4.9.3** GESESA ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

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

#### **Articolo 4.10 Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII**

**4.10.1** GESESA non ha casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06;

#### **Articolo 4.11 Tempo di intervento per la verifica del misuratore**

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

**4.11.2** Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a GESESA, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con GESESA per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 4.7, comma 4.7.2.

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

#### **Articolo 4.12 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

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

**4.12.2** Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 10.1, comma 10.1.1, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

**4.12.3** Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui all'Articolo 10.1, comma 10.1.1, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

## **Articolo 4.13 Sostituzione del misuratore**

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

**4.13.2** GESESA ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

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

**4.13.4** Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a GESESA se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore GESESA deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 4.7, Articolo 4.8 e Articolo 4.9.

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

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

## **Articolo 4.14 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

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

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, GESESA può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; GESESA, inoltre, ha l'obbligo di

rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

#### **Articolo 4.15 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

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

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

#### **Articolo 4.16 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

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

**4.16.2** Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 9.2, comma 9.2.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

**4.16.3** Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

#### **Articolo 4.17 Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII**

**4.17.1** GESESA non ha casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06.

#### **4.18 Tentativi di raccolta della misura (TIMSII)**

**4.18.1** Il Gestore di norma effettua almeno due letture all'anno, al fine di fatturare i consumi effettivi. Il Cliente finale ha l'obbligo di garantire, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Gestore l'accesso al gruppo di misura per le attività di rilevazione dei consumi ovvero di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile al Gestore (quali il diniego accesso al luogo di installazione del misuratore; reiterata assenza e mancato invio autolettura; mancato rispetto dell'appuntamento concordato, etc.), GESESA attesta i tentativi di raccolta della misura mediante la registrazione sui propri sistemi dell'ordine di lettura effettuato con data e ora. GESESA garantisce, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi di raccolta della misura cui sono associati i seguenti standard specifici, soggetti ad indennizzi automatici:

- numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (2/anno);
- numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (3/anno).

Tale obbligo si intende assolto qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo pari ad euro trenta (30), i presenti standard si applicano a partire dal 1° gennaio 2023, come previsto dall'Autorità di Regolazione.

Il Gestore riporta nel quadro di sintesi della bolletta il numero minimo di tentativi di lettura annui e il consumo medio annuo di riferimento, nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione. Le distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta della misura avvengono nel rispetto di quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione. Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione. Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, GESESA esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi ed in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Gli obblighi di ripasso vengono assolti nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione.

Nel caso di utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nell'ambito delle suddette attività programmate di raccolta della misura, il Gestore fornisce informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura, comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione viene fornita con almeno 48 ore di preavviso rispetto al tentativo di raccolta attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente o, laddove non possibile, con altre modalità idonea (ad es. affissione

di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende

automaticamente assolto. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, GESESA lascia al Cliente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. All'informazione preliminare di cui sopra è associato il seguente standard specifico:

- tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (48 ore).

Il mancato rispetto degli standard specifici di cui al presente articolo implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII. Il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).

## **5. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

### **Articolo 5.1 Continuità e servizio d'emergenza**

GESESA fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Per assicurare la regolarità del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, accumulo, distribuzione fognatura e depurazione, vengono curati secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

L'eventuale mancanza del servizio può essere imputabile ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Qualora ciò si dovesse verificare, i tempi di disservizio saranno limitati al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Saranno fornite, in ogni caso, adeguate e tempestive informazioni alla Clientela. Alla continuità del servizio sono associati tre standard specifici soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità esplicitate dall'Autorità nella Delibera 27 dicembre 2017 917/2017.

### **Articolo 5.2 Durata delle interruzioni**

GESESA assicura che la durata massima della singola sospensione programmata non potrà essere superiore a 24 ore (standard specifico soggetto ad indennizzo automatico). La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. La verifica del rispetto del suddetto standard nonché la determinazione delle utenze coinvolte e la quantificazione degli indennizzi da corrispondere avviene secondo le modalità indicate dall'Autorità nell'ambito dei provvedimenti relativi alla qualità tecnica.

### **Articolo 5.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio**

GESESA, nel caso dovessero avvenire, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni

del servizio per un tempo superiore alle 48 ore, s’impegna ad attivare un servizio idrico di emergenza.

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

La verifica del rispetto del suddetto standard nonché la determinazione delle utenze coinvolte e la quantificazione degli indennizzi da corrispondere avviene secondo le modalità indicate dall’Autorità nell’ambito dei provvedimenti relativi alla qualità tecnica.

#### **Articolo 5.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura**

Le tecnologie impiegate ed i sistemi gestionali rendono limitate e brevi le sospensioni dell’erogazione idrica per interventi di manutenzione. Qualora sia comunque necessario interrompere il servizio per manutenzioni programmate, GESESA informa i Clienti interessati con un minimo di 48 ore di preavviso mediante le modalità di comunicazioni previste.

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

La verifica del rispetto del suddetto standard nonché la determinazione delle utenze coinvolte e la quantificazione degli indennizzi da corrispondere avviene secondo le modalità indicate dall’Autorità nell’ambito dei provvedimenti relativi alla qualità tecnica.

#### **Articolo 5.5 Standard specifici di qualità tecnica del SII**

Gli standard specifici di qualità del SII sono definiti nella Tavola 1\* che segue,

**Tavola 1\* - Livelli specifici di qualità tecnica del SII Indicatore**

<b>ID</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore

S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore
----	---	--------

### **Articolo 5.6 Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore**

GESESA non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del flusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere d'urgenza. In particolare per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, GESESA avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici. Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

### **Articolo 5.7 Captazione e adduzione**

La qualità delle acque alle opere di presa è salvaguardata mediante l'adozione delle misure di cui al Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 e ss.mm. e ii..

### **Articolo 5.8 Rispetto dei limiti imposti relativi alla qualità dell'acqua erogata**

La qualità dell'acqua erogata a scopi potabili deve essere conforme a quanto previsto dal Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 e ss.mm. e ii..

### **Articolo 5.9 Controllo della qualità delle acque**

Per verificare la buona qualità delle acque destinate al consumo umano, GESESA esercita controlli periodici, interni, in applicazione delle disposizioni di cui gli articoli 6, 7 e 8 del dal Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 e ss.mm. e ii..

### **Articolo 5.10 Potabilità dell'acqua distribuita**

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 e ss.mm. e ii., GESESA esegue sistematici controlli interni.

I punti di prelievo e la frequenza dei controlli interni sono concordati con l'Azienda Sanitaria Locale (ASL).

Il giudizio di idoneità dell'acqua destinata al consumo umano spetta all'ASL territorialmente competente.

## **Articolo 5.11 Crisi idrica da scarsità**

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, GESESA informa gli Enti locali e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

GESESA applica, nei tempi previsti, tutte le modalità riguardanti le misure di risparmio idrico e la campagna di ricerca perdite.

## **6. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **Articolo 6.1 Modalità di addebito e fatturazione**

**6.1.1** La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 6.3, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata da GESESA, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, GESESA è tenuta al rispetto del seguente ordine di priorità

- a) Dati di lettura, intesa come rilevazione effettiva della misura espressa del totalizzatore numerico del misuratore;
- b) In assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, intesa come rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione a GESESA, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- c) In assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

**6.1.2** GESESA è tenuta ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

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

**6.1.5** Il Gestore assicura, inoltre, una particolare tutela a determinate categorie di utenti, quali gli utenti domestici economicamente disagiati, prevedendo facilitazioni ed applicando le agevolazioni tariffarie, determinate di volta in volta dalle Autorità competenti, tra cui il cd. Bonus Sociale Idrico (o Bonus Acqua). Le modalità di accesso al Bonus Sociale Idrico sono riportate sul sito internet dell’Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)) e sul sito internet del Gestore ([www.GESESa.it](http://www.GESESa.it)). (BONUS Idrico)

## **Articolo 6.2 Tempo per l’emissione della fattura**

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

**6.2.2** L’indicatore di cui al precedente comma 6.2.1 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 6.5. In tal caso l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

## **Articolo 6.3 Periodo di riferimento della fattura**

**6.3.1** Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l’ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita da GESESA nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 6.4, comma 6.4.1.

**6.3.2** Il vincolo di cui al comma 6.3.1 non viene applicato con riferimento:

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

## **Articolo 6.4 Periodicità di fatturazione**

**6.4.1** GESESA è tenuta a emettere un numero minimo di bollette nell’anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell’anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all’anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100

mc;

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

**6.4.2** Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 5.4.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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

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

**6.4.4** Con cadenza biennale GESESA procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 5.4.1.

**6.4.5** Il Gestore, ricorrendone i presupposti, applica la normativa pro tempore vigente in materia di prescrizione del diritto del medesimo Gestore a riscuotere dagli utenti le somme maturate a titolo di corrispettivi per i servizi erogati e relativi a consumi risalenti a più di due anni. Nell'ipotesi in cui l'operatore incaricato dal Gestore non ha potuto effettuare la lettura del misuratore idrico per impossibilità di accesso al misuratore in quanto posto in proprietà privata ovvero in altro luogo non accessibile, l'utente è tenuto a chiamare il call center aziendale ovvero utilizzare uno degli altri punti di contatto messi a disposizione dalla GESESA, indicati nel sito aziendale [www.GESESA.it](http://www.GESESA.it), per concordare un appuntamento con il Gestore al fine di consentire la rilevazione metrologica da parte dell'operatore allo scopo incaricato. (Prescrizione biennale)

## **Articolo 6.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale**

**6.5.1** In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione,

GESESA provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Articolo 6.2, comma 6.2.2.

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

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

## **Articolo 6.6 Termini per i pagamenti**

**6.6.1** 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 dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

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

## **Articolo 6.7 Modalità e strumenti di pagamento**

**6.7.1** GESESA garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

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

- a) Assegni circolari o bancari;
- b) Carta bancaria e/o carta di credito;
- c) Domiciliazione bancaria;
- d) Bollettino postale;
- e) Bonifici Bancari.

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

## **Articolo 6.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

**6.8.1** GESESA garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la

fattura emessa superiori del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 6.4.

**6.8.2** Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 6.8.1, il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

**6.8.4** Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

**6.8.5** Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 6.8.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 6.8.1 sia superata a causa di:

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

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

**6.8.7** Qualora la fattura emessa superiori del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

## **Articolo 6.9 Tempo di rettifica di fatturazione**

**6.9.1** Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di GESESA della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 6.8, e la

data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

## **Articolo 6.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

**6.10.1** Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 10.1 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

**6.10.2** In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 10.1 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

**6.10.3** In deroga a quanto previsto dal precedente comma 6.10.1, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

## **Articolo 6.11 Perdite occulte**

**6.11.1** L'utente in caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte (depenalizzazione tariffaria).

Si intende per perdita occulta una perdita nell'impianto idraulico a valle dell'apparecchio di misura in uso all'Utente che non è affiorante né visibile e/o individuabile.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita, relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali.

Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

La depenalizzazione per perdite occulte si applica anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.

L'utente deve presentare la richiesta di depenalizzazione, scaricabile dal sito [www.GESESA.it](http://www.GESESA.it), per il tramite dei canali ordinari commerciali entro 30 giorni dalla scadenza della fattura con i consumi ritenuti anomali, allegando i documenti probatori della perdita occulta (ad esempio foto dell'impianto con la perdita, fattura per la riparazione o dichiarazione di riparazione in economia, foto del contatore dopo la riparazione del guasto idrico etc).

Nell'esecuzione della depenalizzazione per perdita occulta si applicano al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento le seguenti tariffe:

- al servizio di acquedotto una tariffa pari alla metà della tariffa base;

- al servizio di fognatura e depurazione una tariffa pari a 0 (zero), senza alcuna franchigia.

In caso di accesso alla tutela per perdite occulte si applicano le modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII) come disciplinato dal punto 6.8 della presente Carta dei Servizi.

In caso di riconoscimento della tutela per perdita occulta, per accedere nuovamente alla stessa tutela, da parte di un singolo utente, devono essere trascorsi almeno 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo precedente.

Ai fini della conservazione della risorsa, laddove GESESA. rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuta a darne comunicazione tempestiva all'Utente interessato. Non sono previste forme assicurative o fondi appositi per il ristoro delle perdite occulte in aggiunta alle tutele previste dal presente articolo.

## **Articolo 6.12 Gestione della morosità (REMSII)**

**6.12.1** GESESA. ha adeguato le procedure per la gestione della morosità alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione (con deliberazione n. 311 del 16 luglio 2019 ed il relativo Allegato A "REMSI- Regolazione della morosità` nel SII", l'Autorità ha adottato disposizioni per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato). Le procedure per la gestione della morosità e i connessi indennizzi automatici da corrispondere agli utenti si applicano a partire dal 01/01/2020, prevedendo l'erogazione di indennizzi automatici, da corrispondere all'utente finale nelle modalità previste dall'Autorità, nelle fattispecie indicate nel presente paragrafo. Il Gestore, in caso di morosità dell'utente finale - ossia di mancato pagamento degli importi dovuti al Gestore medesimo entro la scadenza indicata sulla fattura - trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura stessa, può inviare all'utente moroso un sollecito bonario di pagamento, nelle forme e modalità previste dall'Autorità di regolazione. Il sollecito bonario non può essere inviato nel caso in cui il Gestore abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione dell'importo della fattura emessa secondo quanto previsto dall'Autorità di Regolazione. Il Gestore, in caso di morosità dell'utente finale, può avviare la procedura di costituzione in mora solo successivamente all'invio del sollecito bonario di pagamento. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso, nelle forme e secondo le modalità previste dall'Autorità di Regolazione, decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla scadenza della fattura. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata in presenza di un reclamo scritto presentato nei tempi indicati dalla specifica disciplina, cui il Gestore non abbia ancora provveduto a fornire una risposta motivata. La comunicazione di costituzione in mora deve riportare, tra le altre cose, l'indicazione del termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti e, in particolare, tale termine ultimo non può essere inferiore a 40 giorni dalla data di ricevimento del sollecito bonario. Gli importi, che il Gestore può chiedere agli utenti finali in aggiunta agli importi relativi alle bollette scadute, differenziati per tipologia di utenze e per livello di morosità, sono disciplinati dalla normativa vigente e dall'Autorità di Regolazione. Il Cliente finale moroso, al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore del SII tramite i canali di contatto disponibili

al pubblico (servizio di assistenza telefonica, casella di posta elettronica dedicata, posta, sportelli presenti sul territorio), nelle modalità indicate sul sito internet aziendale, fatta salva la facoltà del Gestore del SII di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute. Le procedure che il GESESA adotta, successivamente all'invio del sollecito bonario e della comunicazione di costituzione in mora, sono differenziate in base alla tipologia di utenza morosa ed ai livelli di morosità e sono in conformità a quanto disciplinato dall'Autorità di Regolazione. Le utenze non disalimentabili non possono essere ne' sospese, ne' disattivate. Fanno parte di tale categoria le utenze pubbliche non disalimentabili (ad esempio scuole e ospedali) e le utenze beneficiarie di Bonus Sociale Idrico.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e successivamente all'escussione del deposito cauzionale, nonché decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora. Per i Clienti diretti domestici residenti, il Gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa. In ogni caso, la sospensione e la disattivazione della fornitura non possono essere eseguite nel caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII e nei giorni indicati come festivi dal calendario, il sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Il Gestore deve corrispondere al Cliente finale un indennizzo automatico di dieci (10) euro, qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

1. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora.
2. l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dall'Autorità di Regolazione.
3. non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il Gestore corrisponde al Cliente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

1. in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
2. in tutti i casi in cui, in relazione ad un utente finale domestico residente, il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo i casi di esclusione previsti all'art. 7.5 del REMSI;
3. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
4. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità successivamente indicate al paragrafo "Tempo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità".

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Cliente.

In caso di limitazione/sospensione/disattivazione per morosità della fornitura il Gestore garantisce un tempo di riattivazione della fornitura stessa pari a 2 gg. feriali (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, il Cliente finale è tenuto a stipulare un nuovo contratto di utenza con il Gestore, con la conseguenza che il tempo di riattivazione della fornitura, in seguito a disattivazione per morosità, decorre a partire dalla stipula del nuovo contratto da parte delle utenze finali interessate.

## **7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

### **Articolo 7.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

**7.1.1** GESESA adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

**7.1.2** Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta dei servizi.

### **Articolo 7.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

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

**7.2.2** La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale di GESESA del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 7.6.

### **Articolo 7.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

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

**7.3.2** La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 7.6.

## **Articolo 7.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

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

**7.4.2** La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 7.6.

## **Articolo 7.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti**

**7.5.1** GESESA riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 7.5.4. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

**7.5.2** Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 10.1, GESESA computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

**7.5.3** Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - I. il nome ed il cognome;
  - II. l'indirizzo postale o telematico;
  - III. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - IV. il codice utente;
  - V. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare incoerenza con quanto prescritto all'Articolo 6.1, comma 6.1.1;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente Articolo 4.11, comma 4.11.3.

**7.5.4** È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione

contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

## **Articolo 7.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione**

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

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

**7.6.2** Con riferimento al reclamo scritto, vengono riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 7.6.1, lettere a) e b):

- a) La valutazione documentata effettuata da GESESA rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) La descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere da GESESA;
- c) Le seguenti informazioni contrattuali
  1. Il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  2. La sotto-tipologia d'uso;
  3. Per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) L'elenco della documentazione allegata.

**7.6.3** Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta viene riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 7.6.1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 6.1, comma 6.1.1;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

## **Articolo 7.7 Reclami scritti multipli**

**7.7.1** In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, GESESA fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 7.5, comma 7.5.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 11.1, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 11.1. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, GESESA fornisce una risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 10.1, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 7.5, comma 7.5.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 11.1.

**7.7.2** In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, GESESA adotta le seguenti modalità:

- a) Fornisce una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le

disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 10.1, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 11.1;

- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 11.1, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 10.1:

**7.7.3** GESESA non ha casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06;

## **8. GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

### **Articolo 8.1 Diffusione e orario degli sportelli**

**8.1.1** GESESA garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

**8.1.2** GESESA offre un accesso alle proprie infrastrutture idoneo alle persone con disabilità motoria, prevedendo l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

**8.1.3** GESESA garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

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

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

## **Articolo 8.2 Tempo di attesa agli sportelli**

**8.2.1** Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo Articolo 10.2, comma 10.2.1.

## **Articolo 8.3 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

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

**8.3.2** Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

## **9. QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

### **Articolo 9.1 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico**

#### **9.1.1 GESESA:**

- a) Dispone di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) Garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) Pubblica nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riporta nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del Servizio di cui alla precedente lettera b);

- d) E' dotata di un call center con tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedute, la fine della chiamata. e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'articolo 9.3, all'articolo 9.4 e all'articolo 9.5.

## **Articolo 9.2 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico**

**9.2.1** GESESA, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'articolo 9.1:

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

## **Articolo 9.3 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento**

**9.3.1** GESESA:

1. Dispone di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
2. Il numero per il servizio di pronto intervento sono pubblicati nella carta dei servizi e sul proprio sito internet. Nonché riportati in ogni con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

**9.3.2** Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere in grado di:

- a) Assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

- b) Garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) Fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

## 10. LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DELSII

### Articolo 10.1 Standard specifici di qualità contrattuale del SII

**10.1.1** Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

**Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII Indicatore**

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 3.1 <b>Indicatore</b>	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 3.2	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 3.1	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 3.2	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 3.4	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 3.5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 3.6	5 giorni lavorativi

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 3.7	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 3.7	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 3.8	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 3.10	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 3.13	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 4.2	10 giorni lavorativi
<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 4.2	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 4.6	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 4.9	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 4.11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 4.12	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 4.12	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 4.13	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 4.14	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 4.15	10 giorni lavorativi

Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 6.2	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 6.4	Cfr. comma 5.4.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 7.2	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 7.3	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 6.9	60 giorni lavorativi

## Articolo 10.2 Standard Generali di qualità contrattuale del SII

**10.2.1** Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

**Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 3.4, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 3.5, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 4.6, realizzati entro il tempo massimo di Trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 4.7, 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 4.8, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 4.16, 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 7.4, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 8.2, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 8.2, 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 9.3, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %

**Articolo 10.3** Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

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

**10.3.2** Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 10.3.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

**Articolo 10.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

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

- a) Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) Cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) Cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

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

## **11. INDENNIZZI AUTOMATICI**

### **Articolo 11.1 Casi di indennizzo automatico**

**11.1.1** In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 10.1, comma 10.1.1, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

**11.1.2** L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 10.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 4.9, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

## **Articolo 11.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

11.2.1 Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) Qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 10.4, comma 10.4.1.1, lettere a) e b);
- b) Nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella carta dei servizi.

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

## **Articolo 11.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

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

**11.3.2** L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta dei servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 11.2, comma 11.2.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

**11.3.3** Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"

## **12. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE**

### **Articolo 12.1 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

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

**12.1.2** Il registro di cui al precedente comma 12.1.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il Gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi di cui al precedente capitolo 8, che devono essere registrati e comunicati:

- a) All'Autorità in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il Gestore eroga il servizio
- b) A ciascun Ente di governo dell'ambito, relativamente all'ATO di competenza.

**12.1.3** Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici di e generali di qualità contrattuale, il Gestore deve registrare:

- a) Il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) Il codice con cui il Gestore individuala prestazione;
- c) La sotto-tipologia d'uso;
- d) I dati identificativi del richiedente;
- e) Il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato
- f) I dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- g) La data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- h) La causa dell'evento mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;

- i) L'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;

**12.1.4** Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3, il Gestore deve registrare:

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

**12.1.5** Per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3 il Gestore deve registrare:

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

**12.1.6** Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura nella fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3, il Gestore deve registrare.

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

**12.1.7** Per ogni richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3, il Gestore deve registrare:

- a) Il livello di pressione di fornitura;
- b) La data di riattivazione della fornitura;

**12.1.8** Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 11.1.3, il Gestore deve registrare:

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

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

**12.1.10** Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3, il Gestore deve registrare;

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

**12.1.11** Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3, il Gestore deve registrare:

- a) La data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
- b) Il tipo di guasto del misuratore;

- c) La data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- d) La data di sostituzione del misuratore malfunzionante, la data proposta dal Gestore per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente finale;

**12.1.12** Per ogni richiesta di verifica del livello di pressione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 12.1.3, il Gestore deve registrare:

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

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

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

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

- a) Il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) Il codice con cui il Gestore individua la prestazione;

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

## **Articolo 12.2 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.**

**12.2.1** Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo articolo 12.3 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla presente carta dei servizi, il Gestore deve:

- a) Aggiornare il registro di cui all'articolo 12.1 con le informazioni e i dati richiesti;
- b) Assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra cui archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione risultata necessaria;
- c) Conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello di registrazione.

**12.2.2** Ogni anno l'autorità può chiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'articolo 12.1

## **Articolo 12.3. Comunicazione all'autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti.**

**12.3.1** Entro il 15 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.

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

- a) Per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
  - I. Il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - II. Il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il Gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nella presente carta dei servizi, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'articolo 10.4. comma 10.4.1;
  - III. Il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nella presente carta dei servizi, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 10.4, comma 10.4.1, lettera c);
- b) Per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui all'articolo 4.7, all'articolo 4.8 e all'articolo 4.9:
  - I. Il numero totale di appuntamenti con l'utente finale
  - II. Il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per il quale il Gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui all'articolo 10.4 comma 10.4.1.
- c) Per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'articolo 4.11 e all' articolo 4.14, il Gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della norma vigente;
- d) Per ogni
- e) di uso per le prestazioni di cui all'articolo 4.13, il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di cui all'articolo 4.14, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

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

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

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

- a) Reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
- b) Reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
- c) Reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'articolo 10.4, comma 10.4.1;
- d) Il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali non sia stato rispettato per cause di cui all'articolo 10.4, comma 10.4.1 lettera c);

**12.3.5** Il Gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

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

- a) Il numero degli indennizzi corrisposti;
- b) L'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

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

- a) Controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente carta dei servizi;
- b) Pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

## **Articolo 12.4 Informazioni all'utente finale.**

**12.4.1** Entro il 3 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

## PRONTO INTERVENTO



**800.51.17.17**

Numero verde attivo 24 ore su 24

Gratuito da rete fissa e da cellulare

## NUMERO VERDE COMMERCIALE

(OPERATORI TELEFONICI DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9.00 ALLE 17.00 E IL  
SABATO DALLE 9.00 ALLE 12:00)



**800.25.09.81**

Gratuito da rete fissa e da cellulare

[commerciale@gesesa.it](mailto:commerciale@gesesa.it)

[credito@gesesa.it](mailto:credito@gesesa.it)