



CARTA DEI SERVIZI

Trasmessa all'Ente Idrico Campano il 09/05/2022, prot.n. 0010636-2022

Adottata con Delibera di CdA n. 46 del 24/06/2022

PREMESSA.....	4
FONTI NORMATIVE.....	4
DEFINIZIONI	5
1. CHI SIAMO.....	8
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	8
2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.....	8
2.2. Continuità del servizio	8
2.3. Partecipazione.....	8
2.4. Cortesia	8
2.5. Efficacia ed efficienza.....	9
2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	9
2.7. Qualità e sicurezza	9
2.8. Sostenibilità	9
2.9. Condizioni principali di fornitura	9
3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO	9
3.1. Avvio del rapporto contrattuale con l'Utente (SCHEDA 1).....	10
3.1.1. Tempo di preventivazione (per allaccio idrico e per lavori idrici).....	10
3.1.2. Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico e dei lavori idrici	11
3.1.3. Tempo per l'attivazione, subentro e voltura della fornitura.....	11
3.1.4. Tempo per la disattivazione della fornitura (disdetta)	12
3.2. Accessibilità al servizio (SCHEDA N. 2).....	12
3.2.1. Apertura al pubblico degli sportelli	12
3.2.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: corrispondenza, call center, Sportelli Servizio Clienti 12	12
3.2.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	13
3.2.4. Facilitazioni per utenti particolari	13
3.2.5. Rispetto degli appuntamenti concordati.....	14
3.2.6. Tempi di attesa agli sportelli.....	14
3.2.7. Tempi relativi alla qualità dei servizi telefonici.....	14
3.2.8. Tempi di risposta ai reclami scritti.....	15
3.2.9. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni.....	15
3.2.10. Tempi di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	15
3.3. Gestione del rapporto contrattuale (SCHEDA N. 3).....	16
3.3.1. Rettifiche di fatturazione.....	16
3.3.2. Tempo per l'emissione della fattura.....	17
3.3.3. Periodicità di fatturazione	17
3.3.3.1. Lettura dei misuratori e fatturazione dei consumi.....	17
3.3.3.2. Articolazione tariffaria e tariffe applicate	17
3.3.3.3. Bonus sociale idrico	19
3.3.4. Termine per il pagamento della bolletta	19
3.3.4.1 Rateizzazione dei pagamenti.....	19
3.3.5. Tempo per la riattivazione fornitura a seguito morosità	20
3.3.6. Verifica funzionamento del misuratore.....	21
3.3.7. Verifica della pressione di fornitura.....	22
3.4. Continuità e Sicurezza del servizio (SCHEDA N. 4)	22
3.4.1. Pronto intervento.....	22
3.4.2. Sospensioni	23
3.4.2.1. Durata massima della singola sospensione programmata	23
3.4.2.2. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile.....	23
3.4.2.3. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati	23
3.4.3. Crisi idrica da scarsità.....	23
3.4.4. Standard tecnici del servizio	24
4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA	24
4.1. Accesso all'informazione.....	24
4.2. Informazioni.....	24
4.3. Accesso agli atti	25
5. LA TUTELA DELL'UTENTE.....	25
5.1. Procedura di reclamo	25

5.2. Casi di indennizzi automatici.....	26
5.2.1. Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico	26
5.2.2. Progressione degli indennizzi automatici	27
5.2.3 Prescrizione dei consumi	27
5.3 Controlli	27
5.4 Controversie.....	27
5.5 Perdite occulte.....	27
6. LA SODDISFAZIONE.....	29
7. RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	29
8. ULTERIORI IMPEGNI DELLA SOCIETA’	29
9. TRATTAMENTO DEI DATI.....	29
SCHEDA N. 1 – Standard relativi ad “AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE”	30
SCHEDA N. 2 – Standard relativi ad “ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO”	30
SCHEDA N. 3 – Standard specifici relativi a “GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L’UTENTE”	31
SCHEDA N. 4 – Standard relativi a “SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO”	31
SCHEDA N. 5 – Indennizzi automatici relativi a “Gestione Morosità”-rif.REMSI–All. del. ARERA n. 311/2019	32

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in attuazione e secondo le modalità impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *"Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"*, dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"* nonché le prescrizioni delle Deliberazioni emanate dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ed in particolare Deliberazione n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 *"Regolazione della Qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)"*, Deliberazione 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 n. 319/2019/r/idr del 16 luglio 2019 *"Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato"* (REMSI) e Deliberazione n. 547/2019/r/idr del 17.12.2019 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"*. Costituiscono, altresì, riferimento le prescrizioni contenute nella *"Convenzione per la gestione del servizio idrico nella città di Salerno tra l'Autorità di Ambito Sele e Salerno Sistemi S.p.A."* del 18/05/2015.

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-utenti e il Gestore.

La Carta dei Servizi fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard di qualità del servizio generali e specifici. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati nelle Schede, l'Utente ha diritto a un indennizzo automatico.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i cittadini-utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

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"*.
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"* e ss.mm.ii.
- DECRETO MISE 21 aprile 2017, n. 93 *"Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea"*.
- 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).

- 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”.

DEFINIZIONI

Ai fini della Carta dei Servizi si applicano le seguenti definizioni:

- **Ente Idrico Campano (EIC)** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale (ATO), alla quale è trasferito l’esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all’art. 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e ss.mm.ii.);
- **ARERA è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**, istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l’art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: “con riguardo all’Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all’Autorità per l’energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”. L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l’efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l’attività di regolazione e di controllo;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all’utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **Utenza condominiale** è l’utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d’uso;
- **Utente diretto** è l’utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **Utente finale disalimentabile** è l’utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **Utente finale non disalimentabile** è l’utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad “Uso pubblico non disalimentabile” di cui all’art. 8.2 dell’Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI);
- **ISEE** è l’Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall’ARERA - in coerenza con l’art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR e ss.mm.ii.;
- **data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento è:**
- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **contratto di utenza** è il contratto di fornitura del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, che l'utente finale stipula con il Gestore del servizio. Per la definizione del contratto si intende la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta. Gli oneri sono addebitati in bolletta;
 - **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali;
 - **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
 - **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII nei periodi indicati in bolletta, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
 - **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
 - **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
 - **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate;
 - **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
 - **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
 - **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale a seguito della richiesta dell'utente finale ovvero effettuata dal Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
 - **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
 - **giorno ferial** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
 - **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
 - **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
 - **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
 - **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
 - **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali; la Società, giusta Determina CDA n.1 del 27.08.2018 ha deciso di ampliare le fasce considerando un consumo di 24 mc/abitante/anno;
 - per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
 - gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;

- **livello o standard di qualità** è il livello del servizio promesso, ovvero il valore stabilito dall'ARERA tramite la RQSII, o eventualmente definiti dall'EIC, anche su proposta del Gestore, ulteriori o differenziati rispetto alla disciplina della RQSII;
- **standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. In caso di mancato rispetto di esso, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'utente finale da parte del Gestore;
- **standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **parametri di qualità dell'acqua erogata** sono i parametri microbiologici e chimici nonché i parametri indicatori, fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e ss.mm.ii;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, ecc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- tra le **cause di forza maggiore** rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, gli scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, il mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- **RQSII** è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e ss.mm.ii.;
- **TIMSII** è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e ss.mm.ii.;
- **TIBSI** è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e ss.mm.ii.;
- **TICSI** è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 e ss.mm.ii.;
- **RQTI** è la "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e ss.mm.ii.;
- **REMSI** è la "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" di cui alla Deliberazione ARERA n. 319/2019/r/idr del 16 luglio 2019 e ss.mm.ii.;
- **Prescrizione dei consumi** è la "Regolazione al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utente finale nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni" di cui alla Delibera Arera n. 547/2019/R/idr del 17/12/2019 e ss.mm.ii.

1. CHI SIAMO

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA è stata costituita il 25 febbraio 1998.

Dal Gennaio 2012 è partecipata al 100% dal Gruppo Sistemi Salerno.

La gestione dell'acquedotto comunale è stata avviata in data 1 luglio 1998, con la sottoscrizione del relativo atto di affidamento.

Dal 1° marzo 2019- Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA gestisce il Servizio Idrico Integrato nella città di Salerno.

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Il perfezionamento del progetto che ha portato ad una gestione unica della parte centrale e finale della filiera idrica della città di Salerno (distribuzione, fognatura e depurazione) è stato posto in essere con la finalità di perseguire obiettivi di efficienza nell'erogazione dei servizi idrici, anche in un'ottica di tutela ambientale e della risorsa.

L'attività societaria riguarda:

- a) il servizio di captazione, adduzione e distribuzione delle risorse idriche;
- b) il servizio di fognatura e depurazione;
- c) la gestione degli impianti della rete, intesa come interventi di manutenzione ed implementazione di tutti gli impianti costituenti la rete infrastrutturale;
- d) l'erogazione del servizio all'utenza finale intesa come il complesso di attività che discende dalla stipula del contratto di fornitura.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA consapevole di svolgere un servizio essenziale per il cittadino, si pone l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio che le è stato affidato e garantire un servizio di pubblica utilità perseguendo la massima efficienza tecnico-gestionale ed economico-finanziaria secondo i principi di equità e trasparenza.

Nella consapevolezza della rilevanza sociale del servizio gestito, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA, anche attraverso la valorizzazione delle capacità professionali dei dipendenti, opera con una forte attenzione alle esigenze della collettività ed al rispetto dell'ambiente, al fine di assicurare la continuità/regolarità della fornitura e la qualità dell'acqua distribuita.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA basa il proprio rapporto con i cittadini Utenti sui principi generali di seguito descritti.

2.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto fra Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, la Società si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e utenti appartenenti alle fasce più deboli.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna ad agire nei confronti del cittadino-utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2. Continuità del servizio

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi.

Costituisce impegno prioritario di Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata, con le modalità e nei termini di cui al successivo paragrafo 3.4.

2.3. Partecipazione

L'Utente può richiedere a Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA tutte le informazioni che riguardano la sua fornitura idrica.

La Società mette a disposizione degli utenti un ufficio per avanzare proposte, e-suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

2.4. Cortesia

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna a curare i rapporti con l'Utenza improntando gli stessi alla massima cortesia, alla gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione.

Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione del personale addetto ai rapporti con gli Utenti.

2.5. Efficacia ed efficienza

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA persegue l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, è improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l’Utente.

2.7. Qualità e sicurezza

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna a garantire la qualità del servizio idrico fornito all’Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

A tal fine la Società si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001, certificato dal Det Norske Veritas (DNV).

L’azienda ha anche adottato gli standard che garantiscono l’efficace ed efficiente gestione del sistema ambientale (UNI EN ISO 14001), prevedendo l’acquisizione della relativa certificazione aziendale.

2.8. Sostenibilità

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna a non arrecare danno all’ambiente e ad ottimizzare il processo di distribuzione dell’acqua per evitare sprechi. Si impegna a sensibilizzare la propria clientela ad un uso razionale della risorsa.

2.9. Condizioni principali di fornitura

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento di Utenza.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente – ARERA- e ai quali l’Utente deve fare riferimento nel rapporto con Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA.

Relativamente alla qualità contrattuale costituisce riferimento la “Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” e ss.mm.ii.

Relativamente alla qualità tecnica costituisce riferimento la “Delibera 27 dicembre 2017 917/2017/R/idr Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.

Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico della Società, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori **quantitativi**, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale; è **specifico** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all’utenza. (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l’attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto); è **generale** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera **qualitativa**, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio da parte della Società.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati, nell’ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA annualmente comunica all'ARERA i risultati conseguiti nel precedente esercizio e in ottemperanza a quanto prescritto dalla normativa vigente, informa i Clienti sugli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici, previsti in caso di mancato rispetto degli standard specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

3.1. Avvio del rapporto contrattuale con l'Utente (SCHEDA 1)

I tempi delle prestazioni sotto riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabile a terzi, insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

3.1.1. Tempo di preventivazione (per allaccio idrico e per lavori idrici)

Il tempo di preventivazione è il tempo intercorrente tra la data di perfezionamento della richiesta documentata dell'Utente e la data di messa a disposizione del preventivo.

La richiesta di preventivo si perfeziona con il pagamento di € 55,00 (comprensivo di iva al 10%), a titolo di acconto sull'importo totale relativo all'intervento. I tempi di preventivazione decorrono, pertanto, dalla data di riscontro dell'avvenuto incasso.

A seguito del sopralluogo, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA provvede a trasmettere comunicazione contenente il preventivo (Lettera di preventivo), relativamente all'intervento da effettuare; nella "Lettera di preventivo" è riportato elenco delle dichiarazioni/autorizzazioni di terzi o di Enti pubblici che devono essere acquisite dal Cliente prima dell'accettazione del preventivo.

Per l'accettazione formale del preventivo è necessario: 1) restituzione della Lettera di preventivo, debitamente firmata; 2) pagamento dell'importo dovuto (a cui detrarre euro 55,00 già versati); 3) rilascio dell'autocertificazione, ai sensi del D.P.R. 28/12/2000, n. 445, del possesso della documentazione riportata nella Lettera di preventivo. Si rappresenta che il possesso di dette autorizzazioni è indispensabile per l'esecuzione dell'intervento, a manleva della Società. I tempi per l'esecuzione dei lavori (si veda successivo paragrafo) decorrono dall'accettazione formale del preventivo.

Si specifica che la Società non elabora preventivi senza sopralluogo e, pertanto, lo standard "tempo di preventivazione senza sopralluogo" non è applicabile.

Si precisa, infine, che per alcune tipologie di lavori gli importi sono forfettizzati e comunicati direttamente al Cliente. Tali preventivi sono, altresì, resi disponibili al Cliente nel Regolamento d'Utenza e sul Sito Web, secondo quanto prescritto dalla Delibera ARERA n. 655/2015 (art. 22 dell'Allegato A).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. (*rif. art. 23.4 del RQSII*).

Nel caso in cui si applichi il precedente comma, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta. (*rif. art. 23.5 del RQSII*).

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti. (*rif. art. 23.6 del RQSII*).

Tempo di preventivazione (per allaccio idrico e per lavori) con sopralluogo: 20 gg. lavorativi
(*standard specifico*)

3.1.2. Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico e dei lavori idrici

Il tempo di esecuzione per allaccio idrico o lavoro è il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

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 Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA e l'ottenimento della stessa.

Si precisa che il **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti; il **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Tempo esecuzione lavori semplici: 10 gg. lavorativi

(standard specifico)

Tempo esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici: 15 gg. lavorativi

(standard specifico)

Tempo esecuzione allaccio idrico complesso e lavori complessi: ≤ 30 gg. lavorativi

(standard generale)

3.1.3. Tempo per l'attivazione, subentro e voltura della fornitura

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)

Il tempo di esecuzione della voltura/subentro è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura/subentro e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

Si precisa che:

- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio con la stipula di un nuovo contratto di fornitura a seguito di ultimazione lavori di esecuzione dell'allacciamento;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo (misuratore chiuso);
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo (misuratore aperto).

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di **attivazione di un nuovo punto di fornitura**, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura (*rif. art. 10.4 del RQSII*).

Secondo quanto disposto dall'art. 11.5 del RQSII, qualora la richiesta di **subentro** abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA 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 riattivazione 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.

Qualora Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte della Società:

- 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 precedente lettera b) (*rif. art. 11.6 del RQSII*).

Tempo per l'attivazione fornitura: 5 gg. lavorativi

(standard specifico)

Tempo per il subentro fornitura senza modifiche alla portata del misuratore: 5 gg. lavorativi

(standard specifico)

Tempo per il subentro fornitura con modifiche alla portata del misuratore: 10 gg. lavorativi

(standard specifico)

Tempo di esecuzione voltura: 5 gg. lavorativi

(standard specifico)

3.1.4. Tempo per la disattivazione della fornitura (disdetta)

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.

Tempo disattivazione fornitura: 7 gg. lavorativi

(standard specifico)

3.2. Accessibilità al servizio (SCHEDA N. 2)

3.2.1. Apertura al pubblico degli sportelli

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli e le relative sedi sono pubblicati sul sito Internet aziendale e vengono resi noti anche mediante informativa in bolletta.

3.2.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: corrispondenza, call center, Sportelli Servizio Clienti

Presso gli sportelli è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, suggerimenti e richieste di informazione.

Call Center

Per richiedere informazioni è, inoltre, attivo il Call Center (800 053 330) tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì negli orari riportati in fattura e sul sito web aziendale.

Chiamando il Call Center (800 053 330) è possibile:

- richiedere informazioni su tutte le procedure relative alla fornitura
- comunicare la lettura
- richiedere interventi tecnici che non rientrano nel Pronto Intervento.

Sito Web: www.grupposistemisalerno.it

Sul sito internet istituzionale www.grupposistemisalerno.it sono reperibili informazioni quali riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica e procedure da seguire relative alla fornitura e altro ancora.

Casella di posta elettronica: info@salernosistemi.it

Per le richieste di prestazioni formalizzate anche mediante apposita modulistica resa disponibile sul sito internet aziendale.

Sportello on line e App

E' possibile accedere allo Sportello on line, previa registrazione, al portale www.solsalernoenergia.it, accessibile anche attraverso l'apposita sezione "Sportello online" presente sull'homepage del sito www.grupposistemisalerno.it.

Lo Sportello Online di Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA è utilizzabile anche tramite App per smartphone e tablet, disponibile al download gratuito su sistemi operativi iOS e Android.

Le funzionalità disponibili sono le seguenti:

- chiamare il pronto intervento
- attivare servizi memo sms per ricordare in tempo di inviare la lettura
- visualizzare le fatture
- richiedere il servizio di invio bolletta email
- pagare le fatture
- richiedere rateizzazioni piani di rientro
- visualizzare le tariffe
- inviare la lettura e visualizzare lo storico letture
- inviare richieste di informazione e reclami
- richiedere l'attivazione dell'addebito su conto corrente
- visualizzare il calendario fatturazione
- visualizzare orari e sportelli
- visualizzare l'elenco dei fontanini pubblici con relativa geolocalizzazione
- inviare richiesta di assistenza per l'utilizzo dell'applicativo o del portale

3.2.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

I pagamenti relativi ai servizi erogati possono essere effettuati esclusivamente presso:

Ufficio Cassa: in contanti, con assegni circolari intestati a Salerno Energia Holding SpA, con carta di credito, con bancomat. **Non sono accettati pagamenti con assegni bancari.**

Cassa ATM: presso gli uffici della Sistemi Salerno–Servizi Idrici SpA di via Stefano Passaro, 1 - Salerno

Ufficio postale: con versamento a mezzo bollettino conto corrente postale n. 151845, indicando la causale del versamento, il Codice Servizio, la data e l'importo della fattura/bolletta;

Istituti di Credito: tramite procedura SEPA (che ha sostituito il RID), con addebito sul proprio conto corrente bancario/postale, attivabile compilando il modulo allegato al bollettino postale o recandosi presso i ns uffici o il proprio istituto di credito, oppure con bonifico bancario intestato a Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA (l'elenco degli istituti bancari con le relative coordinate disponibile sul sito internet aziendale – sezione modalità di pagamento e in fattura);

Carta di credito: tramite lo Sportello on line www.solsalernoenergia.it.

Pagamento con POS (Carta di Credito o Bancomat) c/o gli Uffici di Via Trento 25 e Piazza XXIV Maggio 29-Salerno-

Oltre alle modalità sopra specificate NESSUNO è autorizzato a riscuotere pagamenti direttamente dagli Utenti in contanti e sotto altra forma.

3.2.4. Facilitazioni per utenti particolari

Per facilitare l'accesso ad alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA ha predisposto:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- sito web aziendale conforme alla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 aggiornata dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 106 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici.

3.2.5. Rispetto degli appuntamenti concordati

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente (fascia di puntualità per gli appuntamenti: 3 ore).

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro un tempo massimo di 7 gg. lavorativi (tempo massimo per l'appuntamento concordato); si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento della data proposta dalla Società (appuntamento posticipato).

Nel caso in cui la Società debba disdettare l'appuntamento concordato, garantisce un preavviso minimo (24 ore).

Si specifica:

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.

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.

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.

Fascia di puntualità per appuntamenti concordati: 3 ore

(standard specifico)

Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg. lavorativi

(standard generale)

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore

(standard generale)

3.2.6. Tempi di attesa agli sportelli

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche:

Tempo massimo di attesa agli sportelli \leq 60 minuti - 95% delle prestazioni

(standard generale)

Tempo medio di attesa agli sportelli \leq 20 minuti - media sul complesso delle prestazioni

(standard generale),

inteso tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

3.2.7. Tempi relativi alla qualità dei servizi telefonici

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA dispone di un Call Center di assistenza all'Utente (800 053 330 - numero verde totalmente gratuito per telefonate da rete fissa e da cellulari) e garantisce un orario di apertura con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Il Call Center fornisce informazioni di carattere commerciale nonché alcuni servizi quali, a titolo esemplificativo, comunicazione lettura, modalità richieste di rateizzazione, situazione dei pagamenti, informazioni su sospensioni/guasti ecc.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA garantisce i seguenti standard:

Accessibilità al servizio telefonico (AS): AS > 90%

(standard generale)

Tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA): TMA ≤ 240 secondi

(standard generale)

Livello del servizio telefonico (LS): LS ≥ 80%

(standard generale)

3.2.8. Tempi di risposta ai reclami scritti

Il Cliente che ritenga non adeguato il servizio ricevuto da Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA, può inoltrare reclamo scritto, completo dei dati identificativi (*per la procedura di reclamo si veda successivo par. 5.1*).

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA s’impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di **30 gg. lavorativi** decorrenti dall’arrivo del reclamo dell’Utente (fa fede la data di protocollo aziendale e/o di ricezione per le mail/fax).

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l’utente viene tempestivamente informato sullo stato d’avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Tempo di risposta a reclami scritti: 30 gg. lavorativi

(standard specifico)

3.2.9. Tempi di risposta alle richieste scritte di informazioni

L’Utente può inoltrare a Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA richiesta scritta di informazioni, completa dei dati identificativi (*nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso dall’indirizzo di fornitura o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto -SII o singoli servizi che lo compongono- codice servizio, recapito telefonico*).

I canali di trasmissione sono:

- in forma scritta all’indirizzo: Viale De Luca Andrea, 8– 84131 - Salerno (SA);
- all’indirizzo email: info@salernosistemi.it;
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale;
- al numero di fax: 089/7726877.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna a inoltrare risposta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di **30 gg. lavorativi** decorrenti dall’arrivo della richiesta dell’Utente (fa fede la data di protocollo aziendale e/o di ricezione per le mail/fax).

Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni: 30 gg. lavorativi

(standard specifico)

3.2.10. Tempi di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione

In caso di richieste scritte di rettifica di fatturazione Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA, effettuati i dovuti accertamenti, procede a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata da fornire all’Utente.

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 Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA della richiesta di rettifica di fatturazione dell’utente finale e la data di invio all’utente finale della risposta motivata scritta.

Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione: 30 giorni lavorativi per il 95% delle prestazioni

(standard generale)

3.3. Gestione del rapporto contrattuale (SCHEDA N. 3)

A seguito della richiesta di attivazione, l'Utente stipula con Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA un contratto di somministrazione.

In applicazione delle Delibere n.86 del 28/02/2013 e n.643 del 27/12/2013, emanate dalla “Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente” – ARERA, la Società, a far data dal 1° giugno 2014, prevede l'addebito nelle prime due bollette di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale, fruttifero di interessi al tasso legale, da addebitare in bolletta.

Per le utenze che usufruiscono del pagamento tramite domiciliazione bancaria o postale, non sarà richiesto alcun deposito. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Nel caso in cui la domiciliazione automatica avvenga in un momento successivo alla stipula del contratto, il deposito sarà rimborsato con la prima fatturazione utile, successiva alla attivazione della domiciliazione stessa.

L'ammontare del deposito è commisurato alla tipologia di utenza secondo la seguente tabella:

DOMESTICO	Totale	Commerciale e Artigiani, Industriale, Pubblico Disalimentabile e Non Disalimentabile, Agricolo e Zootecnico, Altri Usi	Totale
Residente	50,00 €	con consumi fino a 144 mc/anno	90,00 €
Non Residente	50,00 €	con consumi da 144 a 500 mc /anno	250,00 €
Bocche Antincendio	50,00 €	con consumi superiori a 500 mc /anno	490,00 €
Forniture temporanee	Importo pari al prodotto del volume impegnato per la tariffa applicata		

Tabella approvata con verbale di Consiglio di Amministrazione del 18/09/2013

Potrà essere richiesto l'aggiornamento, anche in corso di contratto, all'inizio di ciascun periodo regolatorio stabilito dall'ARERA.

La Società, in caso di insolvenza dell'utente, potrà incamerare tale deposito fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze del presente regolamento ed inosservanza della legge. In caso di ripristino del rapporto contrattuale, l'utente deve restituire il deposito cauzionale nella sua integrità.

Il deposito cauzionale sarà restituito, come prescritto da Delibera ARERA n. 86/2013/R/idr, entro e non oltre 45 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna, ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.

In caso di utente beneficiario del bonus sociale idrico, con la fattura di chiusura Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA provvederà ad erogare la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta (rif. art. 39.2bis del RQSII).

3.3.1. Rettifiche di fatturazione

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA, su segnalazione scritta dell'Utente, provvede alla rettifica di fatturazione, riconosciuta errata, entro un tempo definito.

Il tempo di rettifica fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA della richiesta scritta dell'Utente di rettifica fatturazione (fa fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42 del RQSII (Allegato A – Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr), e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente (in tal caso fa fede la data di emissione della bolletta).

Tempo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi

(standard specifico)

3.3.2. Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della stessa da parte della Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA.

Tempo per l'emissione fattura: 45 giorni solari

(standard specifico)

3.3.3. Periodicità di fatturazione

Ai sensi dell'art.38 della Delibera ARERA n. 655/2015, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA procede all'emissione di almeno **n.2 bollette all'anno** con cadenza semestrale per le utenze con consumi medi annui **fino a 100 mc**, di almeno **n.3 bollette all'anno** con cadenza quadrimestrale per le utenze con consumi medi annui **da 101 mc fino a 1.000 mc**, di almeno **n.4 bollette all'anno** con cadenza trimestrale per le utenze con consumi **da 1.001 mc fino a 3.000 mc**, di **n.6 bollette all'anno** con cadenza bimestrale per le utenze con consumi **superiori a 3.000 mc** (quali ad es. Ospedali, Casa Circondariale, Caserme).

In sintesi, quindi, la periodicità di fatturazione (*standard specifico*) tenuta dalla Società è la seguente:

- **almeno n. 2 bollette/anno (consumi fino a 100 mc/anno);**
- **almeno n. 3 bollette/anno (consumi da 101 a 1.000 mc/anno);**
- **almeno n. 4 bollette/anno (consumi da 1.001 a 3.000 mc/anno);**
- **almeno n. 6 bollette/anno (consumi oltre 3.000 mc/anno).**

3.3.3.1. Lettura dei misuratori e fatturazione dei consumi

Ai sensi della 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), Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA effettua le letture dei contatori secondo le seguenti modalità:

- 1) n. 2 (due) volte all'anno, per le utenze che hanno un CA (consumo medio annuo) fino a 3000 mc/anno;
- 2) n. 3 (tre) volte all'anno per le utenze che hanno un CA (consumo medio annuo) maggiore di 3000 mc/anno.

Nel caso non sia stato possibile effettuare la lettura dei misuratori, gli incaricati lasciano l'avviso di passaggio.

Sistemi Salerno- Servizi Idrici SpA- assicura agli utenti finali la possibilità di comunicare la lettura attraverso i seguenti canali:

- 1) memo acqua che è il servizio di messaggistica sms (per l'adesione consultare il sito web aziendale)
- 2) direttamente al Call Center 800 053 330
- 3) cartolina di autolettura che potrà essere trasmessa a mezzo fax, a mezzo posta o via mail o consegnata presso gli Sportelli di Via Passaro, 1 - Salerno, Via Trento, 25 – Salerno e Piazza XXIV maggio, 29 - Salerno.
- 4) attraverso lo Sportello on line
- 5) mail all'indirizzo lettura@salernosistemi.it indicando il codice servizio

3.3.3.2. Articolazione tariffaria e tariffe applicate

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle autorità competenti.

La Società garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

L'EIC (Ente Idrico Campano), con delibera n.32 del 24.09.2018, pubblicata sul bollettino della Regione Campania n.78 del 29/10/2018, ha determinato la **nuova articolazione tariffaria** da applicare a tutte le utenze in attuazione della delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n.665/2017/R/idr del 28/09/2017 (TICSI).

Per le utenze domestiche residenti l'articolazione tariffaria sarà modulata sulla base del numero di componenti del nucleo familiare stabilendo un consumo pro-capite annuo di 18,25 mc.
 La Società ha ampliato il consumo pro-capite annuo a 24 mc. (rif. art. 3 comma 3.5 della suddetta Delibera).
 Nelle more dell'acquisizione del set informativo relativo al numero effettivo dei componenti si è adottato, come previsto dall'Autorità, il criterio pro-capite standard di **3 componenti**.
 Si riporta di seguito la tabella riepilogativa dell'applicazione dell'articolazione tariffaria così come approvata dall'EIC (Ente Idrico Campano):

NON DOMESTICO		DOMESTICO RESIDENTE E NON RESIDENTE	
		<i>Quota fissa</i>	
<i>Tipologia d'Utenza</i>	<i>fasce consumo (m³)</i>	<i>Tipologia d'Utenza</i>	<i>fasce consumo (m³)</i>
ARTIGIANALE E COMMERCIALE	0-72	DOMESTICO RESIDENTE <i>(adozione del criterio pro-capite standard di 3 componenti)</i>	0-72
	73-108		73-144
	109-144		145-216
	145-180		217-288
	oltre 180		oltre 288
INDUSTRALE	0-72	DOMESTICO NON RESIDENTE	0-18
	73-144		19-72
	145-180		oltre 72
	oltre 180		
PUBBLICO DISALIMENTABILE/ PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	0-252		
	oltre 252		
AGRICOLO E ZOOTECNICO	0-300		
	oltre 300		
ALTRI USI <i>(Chiese e luoghi di culto, Onlus e Associazioni, box e depositi non pertinenti, contratti temporanei e condomini).</i>	0-144		
	145-180		
	181-216		
	217-252		
	oltre 252		

Tariffe dell'acqua

- Il prezzo della fornitura è composto dai corrispettivi relativi alla fornitura di acqua e da quelli relativi al servizio di fognatura e depurazione, sulla base dell'articolazione tariffaria di volta in volta deliberata dalle Autorità competenti (E.I.C. ed ARERA) secondo le disposizioni legislative vigenti.
 La tariffa **relativa alla fornitura acqua** è differenziata per tipologia di utenza ed articolata per fasce di consumo, come disciplinato dall'art. 25.
 La tariffa **relativa alla fognatura e depurazione** è unica e viene commisurata al 100% del volume di acqua prelevata dal pubblico acquedotto e/o da altre fonti di approvvigionamento.
- Sono dovuti dall'utente anche i costi a titolo di quota fissa, gli oneri fiscali o di altra natura inerenti la fornitura idrica nonché gli oneri di perequazione stabiliti dall'ARERA.
- Il pagamento delle quote fisse e manutenzione dei misuratori nonché quello relativo alla manutenzione delle opere di presa è indipendente dal consumo ed è dovuto in qualsiasi caso.
- Eventuali sospensioni di fornitura dovute ad interventi, lavori, condizioni particolari di esercizio, forza maggiore non danno luogo a sospensioni della quota fissa.
- Le tariffe del servizio idrico integrato applicate sono pubblicate ed aggiornate sul sito aziendale www.grupposistemisalerno.it ed in bolletta.

3.3.3.3. Bonus sociale idrico

Si informa che ARERA con Delibera n. 897/2017/R/idr del 21.12.2017 e ss.mm.ii, ha istituito il Bonus Sociale Idrico.

Il Bonus Sociale Idrico permette, agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di disagio economico, di usufruire di uno sconto sulla tariffa relativo al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione in coerenza con le disposizioni recate dal DPCM 13 ottobre 2016.

PORTATORI DI HANDICAP

Nel caso di Utenze con presenza nel nucleo familiare di **uno o più portatori di handicap** la Società riconosce un'agevolazione attribuendo un componente aggiuntivo (*es. famiglia con n. 5 componenti, di cui uno portatore di handicap: si applica la fascia di consumo con 6 componenti*).

Al fine di usufruire di suddetta agevolazione va presentata apposita istanza alla Società.

All'istanza deve essere allegata la seguente documentazione:

- 1) Certificato rilasciato dalla competente ASL, ai sensi dell'art. 4 Legge 104/92, ovvero la certificazione di cui alla normativa vigente, relativa alle leggi: 381/70, 382/70, 118/71, 18/80, 508/88, 509/88, **attestante lo stato di invalidità**;
- 2) Certificato medico attestante che, in relazione all'handicap, come certificato dall'ASL, e per la specifica terapia o per il particolare stato di invalidità, il disabile necessita di un uso speciale dell'acqua.

Al venir meno dei presupposti gli utenti beneficiari hanno l'obbligo di comunicarlo tempestivamente alla Società.

3.3.4. Termine per il pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è fissata dalla Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA -in almeno 20 gg solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

In caso di ritardato pagamento della bolletta, oltre la scadenza indicata in fattura, l'utente sarà considerato moroso. La Società provvederà ad addebitare nella prima bolletta utile gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea (BCE) maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

3.3.4.1 Rateizzazione dei pagamenti

Il Cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in bolletta entro la scadenza.

In deroga a tale previsione, il Cliente, nei casi e con le modalità di seguito elencate può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di acqua attraverso rate successive.

Con il termine “*rateizzazione*” si intende la divisione del suo debito in un numero di rate di uguale importo.

1) RATEIZZAZIONE PREVISTA DALL'AZIENDA (solo nel caso di bolletta non scaduta)

L'Utente che ha una bolletta non pagata può richiedere la rateizzazione dell'importo della singola bolletta secondo la seguente modalità:

IMPORTO	N. MAX RATE
da € 100,00 a € 200,00	2
da € 200,01 a € 600,00	3
da € 600,01 a € 1.000,00	4
da € 1.000,01 a € 2.000,00	5
da € 2.000,01 a € 4.000,00	6

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione è fissato **entro la data di scadenza** della relativa fattura e la periodicità rate è **mensile**.

Condizioni per accedere alla rateizzazione è che **non** sia ancora in corso una precedente rateizzazione e/o la bolletta **non** sia stata sollecitata con raccomandata/PEC (*ai sensi dell'art. 4 del REMSI - Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, Allegato A alla Delibera ARERA n. 311/2019/R/IDR*).

2) **RATEIZZAZIONE AI SENSI DELL'ART. 42 DEL RQSII**

Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. è tenuta a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 3.3.3.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. 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.

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.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (*attualmente fissato a 0,00%*);

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa (tasso BCE maggiorato del 3,5%) solo a partire dal giorno successivo alla data di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia dell'80% sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

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

3.3.5. **Tempo per la riattivazione fornitura a seguito morosità**

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza riportata nella bolletta stessa, l'Utente è considerato moroso. La Società, in ottemperanza a quanto prescritto dal REMSI (Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato), Allegato A alla Delibera ARERA n. 311/2019/R7idr del 17/07/2019 e ss.mm.ii..., procede con le modalità di seguito descritte.

Decorsi almeno **quindici (15) giorni solari** dalla data di scadenza della bolletta, Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. invia all'Utente un primo **sollecito bonario di pagamento** mediante raccomandata con avviso di ricevimento o, ove disponga di tale informazione, a mezzo PEC.

A seguito dell'invio del sollecito bonario di pagamento, decorsi almeno **30 giorni solari** dalla data di scadenza (art.4.5 REMSI) della fattura, Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A. invia una comunicazione di **costituzione in mora** a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, ove disponga di tale informazione.

Nella costituzione in mora l'Utente è diffidato a provvedere al pagamento **entro e non oltre quaranta (40) giorni solari** dalla data di ricezione del Sollecito bonario.

In caso di persistenza della morosità la Società procederà alla limitazione della fornitura, sospensione del servizio, disattivazione della fornitura **secondo quanto prescritto dal succitato REMSI**.

Per **sospensione del servizio** si intende l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Per **disattivazione della fornitura** si intende l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Per **limitazione della fornitura** si intende la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.

Nel caso di utenze domestiche residenti, laddove tecnicamente possibile, la Società attuerà la sospensione della fornitura invece della disattivazione del servizio. Il gestore non può procedere alla sospensione della fornitura delle utenze non disalimentabili.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard (*Standard Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: 2 giorni feriali*). Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute alla Società oltre le ore 18,00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato alla Società tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica, fax, posta, o tramite il Servizio Clienti.

Per la riattivazione della fornitura, l'Utente dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto e sostenere i costi per il ripristino fornitura a seguito della morosità.

Il pagamento può essere effettuato:

- presso gli sportelli di via S. Passaro, 1 – Salerno, via Trento, 25 – Salerno e Piazza XXIV Maggio, 29 - Salerno;
- trasmettendone copia via fax al numero 089-2022003;
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo **info@salernosistemi.it**.

L'utente moroso non può pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

In caso di ripristino dell'erogazione, l'utente è tenuto a pagare, oltre alle somme di cui sopra, le ulteriori spese per la rimessa in servizio degli impianti e per le azioni svolte dalla Società a tutela dei propri diritti.

Tempo massimo riattivazione fornitura (a partire da presa visione ricevuta avvenuto pagamento): 2 gg. feriali
(standard specifico)

3.3.6. Verifica funzionamento del misuratore

L'Utente può richiedere per iscritto la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA provvede ad effettuare un intervento presso l'Utente entro un tempo di seguito definito (tempo massimo per l'intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore); l'intervento consiste nel:

rimuovere il misuratore, che verrà successivamente inviato presso un laboratorio autorizzato (controllo a banco) e sostituire con nuovo misuratore (verifica presso Laboratorio).

Il risultato della verifica sarà trasmesso entro un tempo massimo di seguito definito (tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo tra la data di intervento per la verifica del misuratore e la data di messa a disposizione del relativo esito).

Relativamente al tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante, definito come il tempo misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione, all'utente richiedente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore stesso (10 gg lavorativi), si precisa che, in base alle vigenti procedure aziendali sopra descritte, al momento dell'intervento in loco per la verifica del misuratore, ove tecnicamente possibile, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA effettua sempre contestualmente la sostituzione del misuratore.

Nel caso di accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA provvede alla ricostruzione dei consumi, relativamente agli ultimi due periodi di fatturazione, sulla base dello storico dei consumi (secondo modalità riportate nel regolamento d'Utenza) e non addebita al Cliente alcun importo per la verifica del misuratore.

Nel caso di accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente la Società addebita sulla prima bolletta utile il costo sostenuto all'Utente.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 10 gg. lavorativi
(standard specifico)

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio: 30 gg. lavorativi
(standard specifico)

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 (Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea), Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA (ove venga previsto il suo intervento) è tenuta al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento della Società per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del succitato D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA è tenuta ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

All'uopo si specifica che Sistemi Salerno- Servizi Idrici SpA- prevede la rimozione del misuratore, che verrà successivamente inviato alla Camera di Commercio, e la contestuale sostituzione con nuovo misuratore.

3.3.7. Verifica della pressione di fornitura

L'Utente può richiedere per iscritto la verifica della pressione di fornitura.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA procede alla verifica del valore della pressione entro un tempo massimo di **10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Il risultato della verifica sarà trasmesso entro un tempo massimo di **10 gg. lavorativi**.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni di regime della fornitura e non addebita il costo della prestazione al Cliente.

Nel caso in cui i valori rilevati risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA addebita il costo della prestazione al Cliente sulla prima bolletta utile.

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 gg. lavorativi
(standard specifico)

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 gg. lavorativi
(standard specifico)

3.4. Continuità e Sicurezza del servizio (SCHEDA N. 4)

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore o inevitabili esigenze di servizio dovessero provocare momentanee interruzioni, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

3.4.1. Pronto intervento

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Gli Utenti hanno a disposizione, per le situazioni di emergenza, il numero verde **800 370 303 (per il servizio acquedotto, fognatura e depurazione)**, gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno (indicati in bolletta e sul Sito Web).

Il **tempo di arrivo sul luogo** di chiamata per Pronto Intervento è di **3 ore** (rif. Tab.3 RQSII) per le 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;
- e) altri casi (solo se richiedono intervento in 3 ore).

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, la Società fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA assicura che il tempo di risposta a chiamate di pronto Intervento è inferiore a 120 secondi.

Tempo di arrivo sul luogo di Pronto Intervento: 3 ore per il 90% delle prestazioni
(*standard generale*)

Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento: ≤ 120 secondi per il 90% delle prestazioni
(*standard generale*)

3.4.2. Sospensioni

3.4.2.1. Durata massima della singola sospensione programmata

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.

Durata massima della singola sospensione programmata: 24 ore
(*standard specifico*)

Gestione delle sospensioni non programmate

In caso di interruzioni del servizio di distribuzione dell'acqua per cause non prevedibili per le quali necessitano interventi *ad horas* urgenti e non differibili, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna a ridurre al minimo i disagi e i tempi di disservizio e provvede a dare tempestiva comunicazione agli utenti interessati per quanto possibile attraverso le news pubblicate contestualmente sul sito internet.

3.4.2.2. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

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

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza: 48 ore
(*standard specifico*)

3.4.2.3. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati

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 segnalazione viene effettuata, di norma, tramite sito internet, avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente all'utenza, e a mezzo stampa. Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole ed utenze similari si prevede una comunicazione diretta con il preavviso sopra indicato.

Il preavviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano sospensione della fornitura: 48 ore
(*standard specifico*)

3.4.3. Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA si impegna, con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;

- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

3.4.4. Standard tecnici del servizio

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA deve garantire i livelli minimi del servizio fissati dal D.P.C.M. 4 marzo 1996 “Livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti in ciascun ambito territoriale ottimale (art. 4 c. 1 lett. g della Legge

5 gennaio 1994, n. 36)” compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati.

In particolare per le forniture domestiche del servizio acquedotto saranno garantiti i valori seguenti:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna, non inferiore a 150 litri/ab giorno;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0.10 litri/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico di cui alla successiva lettera c;
- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete;
- d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti.

Annualmente Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA effettua l’attività di ricerca perdite sulla base della “Programmazione annuale ricerca perdite” in cui si riportano gli obiettivi da raggiungere in km di rete da ispezionare e relativa percentuale. Le frequenze delle ispezioni dipendono dalle condizioni di esercizio e dallo stato tecnico delle tubazioni, (per esempio dalle pressioni massime di esercizio, dalle dispersioni segnalate da terzi, dalla vetustà e tipologia della rete). L’attività operativa è a cura di Ricerca Perdite.

4. INFORMAZIONE ALL’UTENZA

4.1. Accesso all’informazione

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA intende fornire un’informazione chiara e completa sull’erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

Per garantire all’Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, si utilizzano i seguenti strumenti:

- Sportelli;
- Call Center;
- sito internet;
- bollette e informative allegate;
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media);
- riviste, brochure e opuscoli informativi;
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali;
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta dei Servizi;
- campagne d’informazione speciali;
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull’uso consapevole dell’acqua e sul ruolo di Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA.

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 053 330** e presso gli sportelli negli orari di apertura.

4.2. Informazioni

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA., attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente, si impegna a mettere a disposizione di tutti gli Utenti:

- copia della vigente Carta dei Servizi;
- copia dei vigenti Regolamenti;
- livelli di qualità garantiti dal gestore nel rispetto della normativa vigente
- livelli di qualità raggiunti l’anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- composizione analitica dell’acqua distribuita, di cui all’ articolo 13 della Delibera ARERA n. 586/2012;
- condizioni contrattuali di fornitura;

- procedure di pagamento delle bollette, modalità di lettura contatori, agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- calendario di comunicazione delle letture ai fini della fatturazione dei consumi;
- gli aspetti commerciali del servizio (bollette, allacciamenti);
- campagne d'informazione e sensibilizzazione sui problemi idrici;
- comunicazioni tempestive riguardo attività che interessano l'utente;
- le norme di legge di riferimento e le disposizioni dell'Autorità;
- le informazioni sull'articolazione e sulle variazioni tariffarie;
- la procedura per la presentazione di eventuali reclami/ricieste di informazioni;
- documento attestante la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, fornisce, su richiesta dell'Utente, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
 - durezza totale espressa in gradi idrometrici (°f) ovvero in mg/l di Ca;
 - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
 - residuo fisso a 180 °C in mg/l;
 - nitrati in mg/l di NO in base 3;
 - nitriti in mg/l di NO in base 2;
 - ammoniaca in mg/l di NH in base 4;
 - fluoro in micron/l di F;
 - cloruri in mg/l di Cl;
- su richiesta dell'Utente il Gestore comunica: l'andamento del servizio di depurazione, in particolare le caratteristiche di qualità degli effluenti depurati e la qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione; a tale scopo il Gestore mette a disposizione, se richiesti dall'Utente, i certificati forniti da laboratori esterni competenti;
- documento attestante la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge;
- parametri controllati e la frequenza dei controlli sulle acque depurate.
- i sondaggi e le interviste in materia di *customer satisfaction*.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli Utenti, il Gestore condivide con le Associazioni dei Consumatori le informazioni relative all'andamento del servizio, gli indennizzi, i reclami e le iniziative aziendali in genere.

4.3. Accesso agli atti

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA che lo riguardano.

In particolare l'Utente ha il diritto di esaminare documenti e atti che lo riguardano, di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione; la richiesta deve essere indirizzata a Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA che ha 30 giorni per rispondere in merito.

5. LA TUTELA DELL'UTENTE

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite un reclamo in forma scritta o verbale.

5.1. Procedura di reclamo

La Società accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati.

I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo Viale Andrea De Luca, 8– 84131 -Salerno (SA);
- all'indirizzo info@salernosistemi.it;
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale;
- al numero di fax: 089-7726877.

Presso gli sportelli e sul sito web è disponibile il modulo reclamo.

È possibile per l'utente finale inviare alla Società il reclamo scritto senza utilizzare il modulo reclamo, 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);
- e) Codice Servizio

Per una più efficace gestione del reclamo è opportuno riportare anche il codice servizio ed il recapito telefonico. L'Utente deve, altresì, fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

L'ufficio preposto, effettuati gli accertamenti necessari, riferisce all'Utente, entro i tempi previsti dalla presente Carta (30 gg. lavorativi), l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Almeno una volta all'anno, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA predispone un resoconto contenente, oltre alle informazioni di cui sopra, indici sui tassi di reclamo, confronto con i dati precedentemente riscontrati, eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Tale resoconto è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

L'Utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta a Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. La Società si impegna ad attivarsi entro **20 giorni** lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA., oltre al riscontro scritto dello stesso, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità (vedasi anche par. 5.4).

5.2. Casi di indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto di **tutti gli standard specifici di qualità**, Sistemi Salerno – Servizi Idrici S.p.A corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un **indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro - si veda Scheda n. 1, 2, 3 e 4** (rif. *Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSH) - Allegato A a Delibera 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr e Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI) – Allegato A a Delibera 27 dicembre 2017 n. 917/2017/R/idr*).

In caso di mancato rispetto della disciplina in tema di morosità, Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA corrisponde, altresì, all'utente finale, sempre in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro o dieci (10) euro **si veda Scheda n. 5** (rif. *Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) – Allegato A a Delibera 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr*”).

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
 - cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
 - b.1) qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard (*applicabile agli standard relativi alle sospensioni – rif. art. 5.5 del RQTI*)
- 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 (si veda par. 3.2.8 e 3.2.9).

Si specifica che nel caso in cui l'Utente risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.

Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico relativo agli indicatori S1, S2 e S3 è corrisposto a ciascun Utente indiretto sotteso.

Si specifica, infine, che la Società 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 tenuta ad indennizzare il medesimo Utente ai sensi dell'art. 10 del REMSI (si veda Scheda n. 5).

Il mancato rispetto degli **standard generali** non dà diritto a indennizzo automatico.

5.2.1. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

La Società accredita 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo alla Società di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui l'indennizzo è stato sospeso perché l'utente è moroso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

5.2.2. Progressione degli indennizzi automatici

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

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

Con riferimento agli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto (Indicatori S1, S2 e S3), l'incremento del doppio o del triplo sarà proporzionato al ritardo dallo standard.

L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento agli standard relativi alla morosità.

5.2.3 Prescrizione dei consumi

In particolare, con la deliberazione 547/2019/R/IDR e ss.mm.ii. (Allegato B), l'Autorità ha disciplinato gli obblighi informativi in capo ai gestori, le modalità di ausilio per eccepire la prescrizione e le forme di presentazione e gestione di un eventuale reclamo; tale disciplina è stata delineata distinguendo tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni fosse attribuibile a responsabilità del gestore da quelli in cui il ritardo fosse presumibilmente attribuibile all'utente finale;

5.3 Controlli

E' garantito il **servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita** per il quale Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA ha messo in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio garantiscono, al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge.

Inoltre Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, **effettua periodici controlli sulle acque depurate**. Provvede a far analizzare con continuità presso laboratori esterni, campioni dell'effluente dell'impianto di depurazione.

5.4 Controversie

In caso di controversia l'Utente può ricorrere alla procedura di Conciliazione (Delibera ARERA n. 55/2018/E/idr del 01/02/2018) a cui Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA è abilitata. Per maggiori informazioni consultare il sito aziendale www.grupposistemisalerno.it.

5.5 Perdite occulte

La perdita idrica occulta è un guasto “non visibile” che interviene nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) e che porta alla dispersione di acqua, che non sia rilevabile con la normale cura del buon padre di famiglia, ovvero in superficie.

Non sono perdite idriche occulte quelle:

- Subite dagli impianti in vista (in quanto ispezionabili e manutenibili);
- Che si verificano all'interno del pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso e sue connessioni;
- Causate da difettoso funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione (es. impianti di raffrescamento, frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, ecc.), addolcitori;
- Causate dal malfunzionamento di parti esterne a vista degli impianti di irrigazione;
- Che derivano da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dall'utente (in quanto soggette a controllo diretto o individuabili);

- Conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dall'utente o da terzi;
- Conseguenti a dolo del cliente;
- Derivanti da colpa grave del cliente, cioè quando l'imperizia o la negligenza del comportamento sono indiscutibili e, di conseguenza, risulta evidente la macroscopica inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto di fornitura del servizio idrico.

Si specifica che l'elenco sopra riportato è esemplificativo e non esaustivo.

In caso di **consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento**, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte, ai sensi dell'art. 19 della Delibera Arera n. 609/2021/R/idr del 21.12.2021.

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 Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA- prevede i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a)** tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b)** applicazione della tutela 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;
- c)** tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%.
- d)** applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Modalità di richiesta

Il titolare dell'utenza del servizio idrico, che abbia riscontrato l'esistenza della perdita idrica sottotraccia, deve provvedere a darne tempestiva comunicazione scritta alla società, utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito e allegando la seguente documentazione:

- copia delle fatture rilasciate dai tecnici e dalle ditte che hanno condotto gli accertamenti tecnici, le verifiche e la riparazione della perdita occulta, con data non anteriore a tre mesi dalla richiesta di ricalcolo;
- la fattura dovrà avere descrizione dei lavori di riparazione della perdita e degli importi dovuti per l'intervento eseguito (che rimane a carico dell'utente);
- documentazione fotografica comprovante l'esistenza delle circostanze che hanno generato il danno e l'avvenuta riparazione, con evidenza della data di scatto impressa sulle foto medesime.

Ad avvenuta acquisizione a protocollo della documentazione trasmessa la Società ne esaminerà l'idoneità e la completezza della istanza, disponendo accertamenti tecnici presso l'Utenza ove ritenga necessario procedere a verifica dei luoghi.

6. LA SODDISFAZIONE

Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (*customer satisfaction*).

Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti alla Società.

7. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Servizio Clienti di Sistemi Salerno – Servizi Idrici SpA offre assistenza per l'espletamento di tutte le pratiche collegate al servizio idrico integrato.

8. ULTERIORI IMPEGNI DELLA SOCIETA'

La Società si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) della legge n. 36/94, nonché di tutte le Delibere emesse dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA).

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali riguardanti gli Utenti, in osservanza alle disposizioni e principi dettati dal Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o GDPR) nonché dalla vigente disciplina nazionale in materia (D. Lgs. 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018).

Il Gestore può trattare i dati personali per esigenze legate alla stipula del contratto (fase precontrattuale e per dare seguito alle obbligazioni da queste derivanti) e per rispondere agli obblighi normativi connessi ai servizi resi alla clientela.

Relativamente ai propri dati personali l'Utente, in qualità di interessato, potrà esercitare i diritti di cui agli articoli 15 (diritto all'accesso ai dati personali), 16 (diritto di rettifica), 17 (diritto alla cancellazione – "diritto all'oblio"), 18 (diritto alla limitazione di trattamento), 20 (diritto alla portabilità dei dati) e 21 (diritto di opposizione) del citato Regolamento Europeo e nei limiti indicati dallo stesso, inviando apposita comunicazione scritta al Titolare del trattamento.

L'interessato può, qualora ne ricorrano i presupposti, presentare reclamo all'autorità nazionale di controllo competente in materia, Garante per la protezione dei dati personali.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) potrà essere contattato a mezzo email: dpo@salernosistemi.it o a mezzo posta presso la sede legale di Viale A. De Luca, 8 – Salerno.

L'Informativa _Utenti è disponibile sul sito www.grupposistemisalerno.it, nella sezione Privacy.

SCHEDA N. 1 – Standard relativi ad “AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE”

N.	INDICATORE	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
1	Tempo massimo di preventivazione (per allaccio idrico e per lavori) <u>con sopralluogo</u> (<i>tempo tra perfezionamento della richiesta preventivo e messa a disposizione del preventivo</i>)	20 gg. lavorativi	specifico	30 euro
2	Tempo massimo di esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici	15 gg. lavorativi	specifico	30 euro
3	Tempo massimo di esecuzione lavori semplici	10 gg. lavorativi	specifico	30 euro
4	Tempo massimo di esecuzione allaccio idrico complesso e lavori complessi	≤ 30 gg. lavorativi	generale	90 % delle singole prestazioni deve essere effettuato entro i 30 giorni
5	Tempo massimo per l’attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	specifico	30 euro
6-a	Tempo massimo per il subentro fornitura <u>senza modifiche</u> alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	specifico	30 euro
6-b	Tempo massimo per il subentro fornitura <u>con modifiche</u> alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi	specifico	30 euro
7	Tempo massimo per la voltura	5 gg. lavorativi	specifico	30 euro
8	Tempo massimo per la disattivazione fornitura (disdetta)	7gg. lavorativi	specifico	30 euro

SCHEDA N. 2 – Standard relativi ad “ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO”

N.	INDICATORE	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
1	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	specifico	30 euro
2	Tempo massimo per l’appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	generale	90 % delle prestazioni deve essere effettuato entro i 7 giorni
3	Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato	24 ore	generale	95 % delle prestazioni deve essere effettuato entro le 24 ore
4	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	generale	95% delle prestazioni
5	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	generale (Media sul totale delle prestazioni)	Media sul totale delle prestazioni
6	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
7	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
8	Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
9	Tempo massimo risposta a reclami scritti	30 gg. lavorativi	specifico	30 euro
10	Tempo massimo risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	specifico	30 euro
11	Tempo massimo risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi	generale	95 % delle singole prestazioni deve essere effettuato entro 30 gg. giorni

SCHEDA N. 3 – Standard specifici relativi a “GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L’UTENTE”

N.	INDICATORE	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
1	Tempo massimo per la rettifica di fatturazione <i>(dalla comunicazione dell’utente al rimborso dei pagamenti in eccesso)</i>	60 gg. lavorativi	specifico	30 euro
2	Tempo per l’emissione della fattura	45 giorni solari	specifico	30 euro
3	Periodicità di fatturazione	n.2 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo fino a 100 mc)</i> n.4 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo da 101 fino a 3000 mc)</i> n.12 bollette/anno <i>(per le fasce di consumo superiori a 3000 mc)</i>	specifico	30 euro
4	Tempo massimo per la riattivazione fornitura a seguito di morosità	2 gg. feriali	specifico	30 euro
5	Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore <i>(su richiesta dell’utente)</i>	10 gg. lavorativi	specifico	30 euro
6	Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore in laboratorio	30 lavorativi	specifico	30 euro
7	Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione <i>(su richiesta dell’utente)</i>	10 gg. lavorativi	specifico	30 euro
8	Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi	specifico	30 euro

SCHEDA N. 4 – Standard relativi a “SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO”

N.	INDICATORE	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
1	Tempo di arrivo sul luogo di Pronto Intervento	3 ore	generale	90 % delle singole prestazioni
2	Tempo di risposta alla chiamata di Pronto Intervento	≤ 120 secondi	generale	90 % delle singole prestazioni
3	Durata massimo della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	specifico	30 euro
4	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	specifico	30 euro
5	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	specifico	30 euro

SCHEDA N. 5 – Indennizzi automatici relativi a “Gestione Morosità”–rif.REMSI–All. del. ARERA n. 311/2019

N.	INDENNIZZO	TIPOLOGIA	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
1	Erronea sospensione/disattivazione della fornitura per morosità ad utente finale non disalimentabile	specifico	30 euro
2	Erronea disattivazione per morosità ad utente finale domestico residente <i>(fatto salvo casi previsti all'art. 7.5 del REMSI - ossia manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso e/o Utente non ha provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – ad onorare gli obblighi – riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora, posti in capo all'Utente per il recupero della morosità pregressa)</i>	specifico	30 euro
3	Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	specifico	30 euro
4	Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità nonostante utente finale abbia comunicato avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità riportate nella costituzione in mora.	specifico	30 euro
5	Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in presenza di invio di costituzione in mora, <u>ma in anticipo</u> rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora.	specifico	10 euro
6	Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in presenza di invio di costituzione in mora, <u>ma l'Utente finale ha inoltrato richiesta di rateizzazione</u> nei tempi e con le modalità riportate nella costituzione in mora, ai sensi dell'art. 5 del REMSI.	specifico	10 euro
7	Fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in presenza di invio di costituzione in mora, <u>ma non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento</u> ai sensi dell'art. 3 del REMSI.	specifico	10 euro