

ATO EST Provincia della Spezia

Carta del Servizio Idrico Integrato



**Valida dalla data del:
01/07/2016**

Indice

ACAM S.p.A.	3
ACAM ACQUE S.p.A.	3
Il Servizio Idrico Integrato	4
La Carta dei Servizi	5
Definizioni	6
Carta Servizi	8
Principi Fondamentali	8
Standard del servizio	9
1 - Continuità, Regolarità e Qualità del Servizio.....	10
2 - Caratteristiche del Servizio Idrico.....	11
3 - Sicurezza e Qualità dell'Acqua.....	12
4 - Tempestività degli Interventi.....	13
5 - Tempi di Fornitura.....	14
6 - Accessibilità al Servizio.....	19
7 - Tempo di Attesa agli Sportelli.....	22
8 - Tempestività nelle Risposte Scritte agli Utenti.....	22
9 - Correttezza nella fatturazione dei consumi.....	23
10 - Rateizzazione.....	24
11 - Verifica Apparecchi di Misura.....	24
12 - Verifica del Valore della Pressione di Fornitura dell'Acqua.....	26
13 - Semplificazione delle Procedure.....	26
14 - Informazioni agli Utenti.....	27
15 - Comportamento del Personale.....	28
16 - Valutazione del Servizio da parte dell'Utente.....	28
17 - Rimborso.....	28
18 - Copertura Assicurativa.....	29
Tutela	29
Privacy	29
Validità della Carta	30
Sito Internet	31
TABELLE DI REPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFICI E GENERALI INERENTI LA QUALITA' CONTRATTUALE	32
STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI.....	32
STANDARD GENERALI.....	35

ACAM S.p.A.

L'Azienda Consorzio Acqua Metano (A.C.A.M.) nasce nel 1909 come azienda municipalizzata del Comune della Spezia (allora denominata A.M.G.A.).

Nel 1975 viene costituito il Consorzio per la Gestione dei Servizi di Distribuzione Acqua e Gas nella Provincia della Spezia (successivamente denominato GE.SER.), che inizia ad operare dall'1.01.1976 attraverso la propria azienda speciale A.C.A.M.

L'A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano), inizialmente gestore dei servizi di distribuzione acqua e gas in alcuni Comuni della Provincia, riesce ad ampliare, negli anni, l'ambito territoriale di erogazione dei propri servizi e ad assumere in certi Comuni anche il servizio depurazione e fognature, realizzando così la gestione del ciclo integrale delle acque.

A far data dell'01/01/1995 il Consorzio GE.SER. secondo quanto previsto dalla Legge 142/90; viene trasformato in Azienda Consorzio Acqua Metano (A.C.A.M.), che assorbe le funzioni dei precedenti enti.

Dal 01/11/1998 l'A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano) acquisisce per alcuni Comuni la gestione del ciclo integrale dei rifiuti attraverso la controllata Consorzio Impianti e Servizi, società consortile a responsabilità limitata

Con decorrenza dal 31/07/2001 A.C.A.M. (Azienda Consorzio Acqua Metano) si costituisce in Società per Azioni (d'ora in poi denominata ACAM S.p.A.).

In data 22/07/2002 si costituisce l'A.T.O. – Ambito Territoriale Ottimale, rappresentativo di tutti i Comuni della provincia che, a seguito dell'approvazione del Piano d'Ambito affida direttamente ad ACAM S.p.A. il servizio idrico integrato fino al 31/12/2024, giusto verbale della Conferenza dei Rappresentati n° 4 dell'11/12/2003.

ACAM ACQUE S.p.A.

In data 6/12/2004, ACAM S.p.A. costituisce la Società Acam Acque S.p.A., cui conferisce il ramo aziendale relativo al Servizio Idrico Integrato da gestire nei Comuni già serviti da ACAM S.p.A.

ACAM S.p.A. ha il controllo totale di Società Acam Acque S.p.A. ed esercita nei confronti della società controllata attività di direzione e coordinamento.

Società Acam Acque S.p.A. ha quindi, per disposizione statutaria, il compito di:

- gestire il ciclo idrico integrato in base alla convenzione di servizio stipulata con EGATO (Ente di Governo dell'ATO est), ed in base alle norme di settore statali, regionali nonché in base ai regolamenti locali e alle disposizioni dell'Autorità di controllo e regolazione. Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue;

- trattamento e potabilizzazione di acque per uso civile;
- eventuale riutilizzo di acque provenienti dalla depurazione delle acque reflue urbane;
- salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idrico in genere;
- attività di controllo qualitativo delle acque;
- gestione e manutenzione impianti per conto terzi;
- gestione delle aree di salvaguardia;
- progettazione, realizzazione, installazione, modifica e manutenzione di:
 - impianti di depurazione;
 - impianti di captazione, potabilizzazione e accumulo di acque potabili;
 - impianti di sollevamento acque potabili ed acque reflue.

Le attività di cui sopra sono svolte dalla società nei modi ed entro i limiti previsti dalla legge statale e dalla disciplina regionale di settore specificamente applicabile.

Il 26 ottobre 2006 Società Acam Acque S.p.A. stipula con L'Ente d'Ambito Territoriale Ottimale N°4 Spezzino la convenzione di servizio per la regolazione dei rapporti tra l'Ente D'Ambito ed il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Attraverso tale convenzione, Società Acam Acque S.p.A. ha assunto, con modalità di affidamento "in house", la gestione del Servizio Idrico Integrato fino al 31/12/2033 in 26 Comuni della Provincia di La Spezia facenti parte dell'Ente di governo d'Ambito "ATO Est – Provincia della Spezia" recentemente costituito con legge regionale n°1 del 24 febbraio 2014.

In ottemperanza alla deliberazione AEEGSI 656/2015/R/IDR, in data 29/06/2016 ACAM Acque S.p.A. ed Ente di Governo d'Ambito hanno adeguato i contenuti della convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato ai dettami previsti nella sopracitata delibera.

L'Ente di governo d'Ambito, cui sono associati tutti i Comuni ricadenti nel territorio gestito, ha la funzione di organizzare il SII scegliendo la forma di gestione tra quelle ammesse dalla normativa comunitaria e nazionale, pianificando e controllando la realizzazione degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Piani d'Ambito attraverso il coordinamento delle attività dei gestori operanti nell'Ambito.

L'Ente di governo ha inoltre il compito di predisporre e approvare le tariffe da applicare all'utenza sulla base delle indicazioni metodologiche dettate dall'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) alla quale, con decreto legge n°201/2011 (decreto Salva Italia), sono state trasferite le funzioni di regolazione e controllo del settore.

Il Servizio Idrico Integrato

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue

Si riportano i numeri, in sintesi, del Servizio gestito da Acam Acque S.p.A. alla data del 31/12/2015:

- 26 Comuni Gestiti;
- 616 Km² di superficie;
- 208.075 abitanti;
- 1.900 Km di rete idrica;
- 845 Km di rete fognaria;
- 33 milioni di metri cubi/anno in ingresso alla distribuzione;
- 12 milioni di metri cubi/anno di acque reflue trattate;
- 358 opere di presa (da fonti sotterranee e superficiali), di cui:
 - 106 pozzi da 36 aree di emungimento;
 - 242 sorgenti;
 - 10 perforazioni;
- 111 centrali pompaggio acquedotto;
- 362 serbatoi (301 serb. accum. +61 vasche rompitratta);
- 2 potabilizzatori;
- 126 stazione sollevamento liquami;
- 130 impianti di trattamento primario;
- 30 impianti di trattamento secondario;
- 1 impianto con trattamento anche terziario;
- 17 condotte sottomarine;
- 130.641 clienti.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Acam Acque S.p.A., sottoposta alla regolazione e al controllo, su scala locale, dell'Ente di Governo dell'ATO e, su scala nazionale, dell'AEEGSI, assume nei confronti degli utenti del servizio idrico integrato.

Costituisce un' integrazione del contratto di somministrazione, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato e, pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali.

La Carta dei Servizi recepisce quanto disposto dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale per la predisposizione delle carte dei servizi nel settore idrico", nonché quanto previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico mediante la deliberazione **655/2015/R/IDR** e s.m.i., relativamente alla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e quanto previsto dalla **delibera 218/2016/R/IDR** e s.m.i., relativamente alla regolazione del servizio di misura. Si rimanda alle predette delibere per quanto non espressamente indicato nel presente documento nonché al complessivo quadro normativo e regolatorio disciplinante il servizio idrico integrato.

Definizioni

Si riportano di seguito alcune definizioni utili alla comprensione del documento rimandando alla delibera AEEGSI n°655/2015/R/IDR per un loro elenco esaustivo e dettagliato.

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo secondo le modalità espresse dalla regolazione AEEGSI ed in base a quanto indicato nel preventivo medesimo;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella originariamente proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono** è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

- **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 né implichi la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi né determini la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Carta Servizi

La Carta del Servizio Idrico Integrato ha lo scopo di comunicare agli utenti i principi ed i criteri sulla base dei quali avviene l'erogazione del servizio e costituisce un elemento integrativo rispetto ai contratti di fornitura.

La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti presso gli sportelli aziendali e può essere richiesta in qualsiasi momento per iscritto o telefonicamente agli uffici di ACAM Acque S.p.A..

La Carta dei Servizi può essere inoltre consultata sia sul sito Internet del gestore all'indirizzo www.acamacque.it, sia sul sito della Provincia www.provincia.sp.it alla sezione "ATO idrico EST Provincia della Spezia".

Principi Fondamentali

L'erogazione del servizio idrico integrato da parte di ACAM Acque S.p.A. ha come fondamento il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

ACAM Acque S.p.A. garantisce un uguale trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee; si pone inoltre con particolare attenzione, nel rapporto diretto ed indiretto, ai soggetti portatori di handicap ed agli anziani.

Imparzialità

Il personale è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, giustizia, ed imparzialità, onde garantire il rispetto dei principi cui l'esercizio di attività di pubblico servizio si ispira.

Continuità

E' impegno prioritario di Acam Acque S.p.A. assicurare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancata fornitura del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi esterni eccezionali, a guasti, a manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti ed a motivi di sicurezza. In tali casi Acam Acque S.p.A. si impegna all'adozione dei provvedimenti necessari per limitare la durata dei disservizi e ad effettuare servizi sostitutivi di emergenza.

Acam Acque S.p.A. si impegna a dare agli utenti almeno 48 di preavviso, tramite idonei canali comunicativi, della sospensione della fornitura nel caso di manutenzioni programmate che portino ad interruzioni del Servizio

La durata massima delle sospensioni della fornitura per interventi programmati è di 24 ore, fatti salvi imprevisti ed emergenze sopraggiunti in corso di intervento.

Partecipazione

E' cura di Acam Acque S.p.A. favorire la partecipazione dell'utente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio e promuovere un rapporto di cooperazione.

Per migliorare la collaborazione con l'utente, Acam Acque S.p.A. trasmette notizie sul servizio e riconosce all'utente stesso il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Per misurare costantemente la soddisfazione dell'utente viene attuato un programma di rilevazioni, attraverso sondaggi periodici, atto a fornire ogni utile elemento per la percezione della qualità del servizio erogato.

Cortesia

Acam Acque S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.

Efficacia ed efficienza

Acam Acque S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo accrescimento del livello di efficienza e di efficacia del servizio erogato, mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo con la massima tempestività.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Acam Acque S.p.A. pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni Principali

Le condizioni principali di prestazione dei servizi acqua, fognatura e depurazione sono riportate nei regolamenti aziendali, nei contratti di fornitura a disposizione degli utenti presso gli sportelli Acam Acque S.p.A. e nel sito Internet aziendale.

Standard del servizio

La Carta del Servizio Idrico rappresenta il documento che, conformemente alla normativa in vigore, specifica i livelli di qualità del servizio attesi e la modalità di fruizione degli stessi. In particolare, relativamente al servizio acquedotto, la Carta del Servizio regola gli standard qualitativi relativi ai servizi svolti a favore degli utenti caratterizzati dalle seguenti tipologie di uso potabile:

- Uso civile domestico;
- Uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici,...);
- Altri usi relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere con esclusione di quello produttivo.

Per il servizio di fognatura e depurazione la carta si riferisce agli utenti titolari di scarichi ammessi e/o autorizzati in pubblica fognatura, come meglio specificato nel Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione approvato da EGATO e pro tempore vigente.

Quale strumento per garantire adeguati livelli di qualità agli utenti, Acam Acque S.p.A. ha adottato le caratteristiche qualitative e quantitative (standard) del servizio qui di seguito descritte.

Tali standard costituiscono un mezzo di verifica sia dell'efficienza che dell'efficacia dell'attività svolta, nonché della soddisfazione dell'utente medesimo. Fra questi alcuni sono di carattere generale (Standard Generale) e indicano un valore medio riferito al complesso delle prestazioni rese; alcuni sono invece di carattere specifico (Standard Specifico) in quanto riferiti alle singole prestazioni rese, che l'utente può verificare direttamente.

Acam Acque S.p.A. considera quali fattori determinanti della qualità del servizio i seguenti aspetti:

1. Continuità, regolarità e qualità del servizio (da garantire, in specifici contesti emergenziali, nella misura tecnicamente possibile);
2. Caratteristiche del servizio idrico;
3. Sicurezza e qualità dell'acqua;
4. Tempestività degli interventi;
5. Tempi di fornitura;
6. Accessibilità al servizio;
7. Tempi di attesa agli sportelli;
8. Tempestività nelle risposte scritte agli utenti;
9. Correttezza nella fatturazione dei consumi;
10. Verifica apparecchi di misura;
11. Verifica del valore della pressione di fornitura dell'acqua;
12. Gestione della morosità;
13. Semplificazione delle procedure;
14. Informazioni all'utente;
15. Comportamento del personale;
16. Valutazione del servizio da parte dell'utente;
17. Procedure di rimborso;
18. Copertura Assicurativa.

Gli standard sono riassunti nelle schede riportate in appendice.

1 - Continuità, Regolarità e Qualità del Servizio

La rete di distribuzione è realizzata in modo tale da limitare al minimo indispensabile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o nel caso di guasti.

Il sistema di telecontrollo e telecomando esistente consente di ricevere, relativamente agli impianti monitorati, le informazioni significative per intervenire tempestivamente, in caso di anomalie o di guasto, anche con manovre a distanza e con squadre attive **24 ore su 24** per tutti i giorni dell'anno (Servizio Pronto Intervento – Reperibilità numero verde **800-804083**).

In caso di lavori sulla rete di distribuzione, vengono attivati tutti gli accorgimenti possibili per limitare le interruzioni di erogazione. Qualora, per lavori di manutenzione programmata, sia comunque necessario interrompere la fornitura, ogni accorgimento e livello organizzativo verrà improntato al fine di garantire l'obiettivo di una durata massima dell'interruzione non superiore alle 24 ore fatti salvi imprevisti ed emergenze sopraggiunti in corso di intervento.

Nel caso si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, Acam Acque S.p.A. attiverà un servizio idrico di emergenza mediante autobotte.

Specifici programmi di manutenzione preventiva su reti e impianti vengono sistematicamente attuati al fine di minimizzare i disservizi.

In ogni caso gli utenti interessati dalla sospensione programmata verranno avvisati tramite idonei canali comunicativi con almeno 48 ore **di anticipo**, fatti salvi i casi concernenti la sicurezza degli impianti.

L'utente viene avvisato di persona se si tratta di uno o pochi stabili unifamiliari. Nel caso di un condominio o di un isolato, vengono affissi avvisi che indicano la data della sospensione e la durata prevista; in casi eccezionali, quando siano interessati più isolati, la comunicazione viene data mediante avvisi stampa e/o radiotelevisivi e/o tramite il sito web di Acam Acque S.p.A.

In caso di scarsità idrica, dovuta a cause indipendenti dall'attività gestionale, Acam Acque S.p.A. predisporrà un opportuno piano d'informazione per l'utenza proponendo idonee iniziative per coprire il periodo di crisi.

2 - Caratteristiche del Servizio Idrico

Relativamente al servizio di distribuzione acqua, Acam Acque S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lettera g, della Legge 36/94.

In particolare, per le utenze domestiche, garantisce:

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

Acam Acque S.p.A. assicura inoltre:

- il rispetto della legislazione vigente relativa alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;
- il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua dal momento della captazione a quello della distribuzione all'utente;
- il rispetto di tutte le norme vigenti in materia.

3 - Sicurezza e Qualità dell'Acqua

L'acqua distribuita ha proprietà chimiche, microbiologiche ed organolettiche conformi a quanto stabilito dalla normativa del settore idropotabile.

Per assicurare una buona qualità dell'acqua vengono attuate le iniziative descritte di seguito:

- il laboratorio analisi effettua indagini sistematiche al fine di prevenire rischi di inquinamento delle falde.
- In occasione dell'attivazione di nuovi pozzi, effettua controlli analitici per verificare la sussistenza e il mantenimento della buona qualità dell'acqua emunta;
- a seconda delle caratteristiche dell'acqua estratta, si installano, ove necessario, impianti di disinfezione, quando la condizione qualitativa dell'acqua all'origine non richieda trattamenti ulteriori di potabilizzazione.

Il controllo della quantità di cloro libero residuo nell'acqua e, di conseguenza, della sua conformità microbiologica, nonché il controllo di ogni altro parametro significativo è assicurato da verifiche analitiche sulle reti di distribuzione. Tali verifiche sono eseguite tempestivamente anche dietro segnalazioni dell'utenza circa problemi di qualità dell'acqua, attivabili anch'esse attraverso il numero Verde di Pronto Intervento attivo 24 ore su 24. Il dosaggio degli agenti disinfettanti è anche controllato, in alcuni casi, in modo automatico mediante sonde di misura del cloro residuo.

Per quanto attiene i principali parametri chimico-fisici dell'acqua (pH, conducibilità, durezza, ecc...) tutti i punti di produzione sono sottoposti a controlli e monitoraggi periodici nel numero di ventiquattro all'anno per le zone pozzi e di almeno due per le sorgenti.

Detti controlli vengono intensificati quando determinati segnali o circostanze inducono a ritenere che possano verificarsi modificazioni nelle falde acquifere tali da poter influire sulle caratteristiche dell'acqua emunta o prelevata.

Prima di mettere in carico nuovi tratti di condotte si procede a trattamenti di lavaggio, disinfezione, ecc... delle medesime ed a controlli analitici particolarmente accurati per verificare l'idoneità alla distribuzione dell'acqua della tubazione stessa.

Su richiesta dell'utente, Acam Acque S.p.A. fornisce i valori caratteristici indicativi dei principali parametri relativi all'acqua distribuita. Tali valori sono consultabili anche dal sito web della Società Acam Acque S.p.A.

Acam Acque S.p.A. effettua con sistematicità la ricerca di eventuali perdite occulte delle reti.

Per quanto concerne il controllo delle acque usate, Acam Acque S.p.A. effettua un servizio di verifica interno della qualità degli reflui alimentanti l'impianto di depurazione, nonché degli effluenti prodotti dalla depurazione attraverso prelievi ed analisi di laboratorio.

4 - Tempestività degli Interventi

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto e/o disservizio, è disponibile il servizio di Pronto Intervento - Reperibilità (attivabile attraverso il Numero Verde **800 804083**), attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Alla segnalazione di situazioni di pericolo l'attivazione dei competenti settori aziendali avviene in maniera tempestiva e la zona interessata viene raggiunta, per i primi provvedimenti, entro i termini previsti dalla normativa e regolazione vigente (in particolare dalla delibera 655/2015/R/IDR), come sotto meglio specificati.

Nel caso si presentasse un numero elevato di richieste contemporanee per l'intervento, i tecnici di Acam Acque S.p.A. forniranno all'utente le prime indicazioni di comportamento e daranno un'indicazione relativamente al conseguente aumento dei tempi di primo intervento.

Tempo massimo di primo intervento

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

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in situazioni di pericolo è fissato nel limite di 3 ore.

Alla prestazione è associato uno **standard generale** secondo il quale il tempo di arrivo deve essere rispettato in almeno il **90%** dei casi e trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Ad integrazione dei vincoli di servizio conseguenti alle situazioni di pericolo, sono disciplinate le seguenti ulteriori tempistiche di intervento:

- guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra: tempo massimo dalla segnalazione per primo intervento pari a **48 ore**;

- guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata: tempo massimo dalla segnalazione per primo intervento pari a **18 ore**;
- ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto:
 - riparazione di guasti ordinari per impianti e tubazioni fino a DN 300 mm: tempo massimo dalla segnalazione pari a **24 ore**;
 - riparazione di guasti ordinari per tubazioni oltre il DN 300 mm: tempo massimo dalla segnalazione pari a 36 ore.

5 - Tempi di Fornitura

I tempi di fornitura specificano gli standard entro i quali la società ACAM Acque S.p.A. si impegna ad assicurare l'adempimento dei seguenti servizi:

- Preventivazione allaccio idrico;
- Preventivazione allaccio fognario;
- Preventivazione per esecuzione lavori;
- Esecuzione allaccio alla rete idrica;
- Esecuzione allaccio fognario;
- Esecuzione lavori;
- Attivazione della fornitura;
- Riattivazione della fornitura;
- Riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- Disattivazione della fornitura;
- Voltura.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. Qualora il termine di scadenza cada in un giorno festivo, s'intende prorogato al primo giorno lavorativo o feriale successivo.

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

Dal computo dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sono esclusi:

- i tempi necessari per l'ottenimento di pareri, atti e autorizzazioni di terzi;
- i ritardi imputabili ad eventi esterni e indipendenti dalla volontà e capacità dell'Azienda (cause di forza maggiore).
- I ritardi imputabili alla mancata esecuzione di lavori di competenza dell'utente o mancate concessioni, autorizzazioni o servitù di competenza dell'utente.

Il tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni è dato dal tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'autorizzazione presentata per prima e la data di rilascio dell'autorizzazione rilasciata per ultima.

La richiesta di fruizione dei servizi sopra elencati possono essere presentate tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore:

- call center;
- posta ordinaria;
- posta elettronica;
- sportello fisico;
- sito internet tramite modulistica predefinita scaricabile dal sito internet.

Tempo di preventivazione per allacci idrici

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

Alle prestazioni sono associati gli standard specifici come di seguito dettagliato:

- per preventivi **senza sopralluogo** il limite è fissato in **10 giorni lavorativi**;
- per preventivi **con sopralluogo** il limite è fissato in **20 giorni lavorativi**.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di preventivazione per allacci fognari

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

Alle prestazioni sono associati gli standard specifici come di seguito dettagliato:

- per preventivi **senza sopralluogo** il limite è fissato in **10 giorni lavorativi**;
- per preventivi **con sopralluogo** il limite è fissato in **20 giorni lavorativi**.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Se, in seguito alla richiesta di un preventivo, Acam Acque S.p.A. verificherà che la zona non è servita da idonea infrastruttura atta a garantire il servizio richiesto e che per soddisfare la richiesta dell'utente sarà necessaria la redazione di un progetto, Acam Acque S.p.A. darà un'informativa all'utente sulla necessità di tale approfondimento progettuale. Successivamente il richiedente potrà presentare una richiesta di estensione rete i cui tempi di esecuzione sono esclusi dalla presente Carta del Servizio.

Tempo di preventivazione per esecuzione lavori

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

Alle prestazioni sono associati gli standard specifici come di seguito dettagliato:

- per preventivi **senza sopralluogo** il limite è fissato in **10 giorni lavorativi**;
- per preventivi **con sopralluogo** il limite è fissato in **20 giorni lavorativi**.

In caso di non rispetto dei tempi, è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di preventivazione per prestazioni standard

Acam Acque S.p.A. individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo. Tali preventivi sono messi a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello fisico. Sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, Acam Acque S.p.A. è tenuta al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

Tempo di esecuzione per l'allacciamento alla rete idrica

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

Esecuzione di allacci idrici semplici

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **15 giorni lavorativi** ed in caso di non rispetto di tale tempistica è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Esecuzione allacci idrici complessi

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per il quale l'esecuzione dell'allaccio deve essere eseguita entro **30 giorni nel 90% dei casi**.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria

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

Esecuzione di allacci fognari semplici

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **20 giorni lavorativi** ed in caso di non rispetto di tale tempistica è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Esecuzione allacci fognari complessi

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per il quale l'esecuzione dell'allaccio deve essere eseguita entro **30 giorni nel 90% dei casi**.

Tempo di esecuzione lavori

Il tempo di esecuzione lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale – manifestata nelle modalità indicate dal preventivo stesso - e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Esecuzione lavori semplici

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **10 giorni lavorativi** ed in caso di non rispetto di tale tempistica è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Esecuzione lavori complessi

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per il quale l'esecuzione del lavoro deve essere eseguita entro **30 giorni nel 90% dei casi**.

Nel caso in cui per l'esecuzione di allacci e/o lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo intercorrente 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.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma Acam Acque S.p.A. comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi **entro 5 giorni lavorativi** successivi a tale richiesta.

Tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **5 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di riattivazione della fornitura

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

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **5 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Nel caso in cui la riattivazione della fornitura comporti una modifica della portata del misuratore, i tempi di cui sopra sono fissati in **10 giorni lavorativi**. Qualora la modifica del contatore comporti l'effettuazione di lavori inerenti l'adeguamento dell'infrastruttura idrica, l'utente dovrà richiedere un preventivo per esecuzione lavori.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura:

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **2 giorni feriali** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di disattivazione della fornitura

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.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **7 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Tempo di esecuzione della voltura

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

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **5 giorni lavorativi** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

6 - Accessibilità al Servizio

Richiesta pratiche amministrative

ACAM Acque S.p.A mette a disposizione all'utenza diversi canali attraverso i quali il pubblico può accedere ai diversi servizi. In particolare

- a) Sportelli al Pubblico;
- b) Call Center;
- c) Posta Ordinaria, Posta Elettronica, Sito Web, Fax.

a) Sportelli al pubblico

Per lo svolgimento di qualsiasi pratica amministrativa, gli utenti possono recarsi agli sportelli di Acam Acque S.p.A., siti in:

La Spezia, Via Picco n°18

con il seguente orario

da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30

il sabato dalle ore 8.30 alle 12.30

b) Svolgimento pratiche tramite call center

Le operazioni relative a richiesta preventivi, attivazione, disattivazione della fornitura, subentro, verifica del misuratore, richiesta informazioni, ecc., possono essere effettuate anche telefonicamente chiamando dal

numero verde gratuito 800.805.055

oppure dal numero a pagamento 199.240.216 (per chiamate da telefono cellulare)

dalle ore 8:00 alle ore 16:00 dal lunedì al giovedì

ed il venerdì dalle 8:00 alle 12:00

c) Svolgimento pratiche a mezzo posta ordinaria, posta elettronica, sito web

In alternativa sono a disposizione dell'utente i seguenti canali di contatto commerciali:

- **Posta Ordinaria:** Servizio Clienti - Acam Acque S.p.A. – Via Alberto Picco, 22 – 19124 La Spezia;
- **Posta Elettronica:** clienti.acqua@acamspa.com;
- **Sito Internet:** www.acamacque.it, www.acamspa.com;
- **Fax:** 0187-538046.

Pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- tramite uffici postali, con bollettino postale o con servizio di domiciliazione;
- tramite banche, anche con servizio di domiciliazione;
- tramite assegni circolari o bancari;
- tramite bancomat;
- tramite sportelli automatici, funzionanti con contanti, presenti presso la Sede di Via Picco n. 18 a La Spezia.

La domiciliazione bancaria o postale permette all'utente l'addebito in via continuativa delle bollette e/o fatture presso la propria agenzia.

Facilitazioni per utenti particolari

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie ed ai portatori di handicap.

In tali casi, per la stipulazione del contratto di fornitura, il personale aziendale può compiere tutte le operazioni necessarie telefonicamente o recandosi direttamente presso l'utente, evitando così all'utente stesso di dover raggiungere la sede aziendale.

Inoltre, detti utenti potranno richiedere procedure e tempi di allacciamento, di trasferimento e di ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard ed applicabili alla totalità degli utenti.

Acam Acque ha stipulato una convenzione con l'Ente Nazionale Sordi in virtù della quale gli iscritti all'associazione potranno usufruire di una struttura di riferimento dedicata.

Rispetto degli appuntamenti concordati con gli utenti

Acam Acque S.p.A. si impegna a fissare e rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente entro i termini stabiliti dalla presente carta. Al rispetto della tempestività e puntualità degli appuntamenti sono associati gli standard qualitativi di seguito elencati.

Appuntamento Concordato

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.

Alla prestazione è associato uno **standard generale** che prevede la fissazione dell'appuntamento entro **7 giorni lavorativi nel 90% dei casi**.

Appuntamento concordato per la verifica del contatore

È il tempo massimo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Alla prestazione è associato uno **standard generale** che prevede la fissazione dell'appuntamento entro **10 giorni lavorativi nel 90% delle richieste**.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti

ACAM Acque S.p.A. si impegna a rispettare la fascia di puntualità definita come il numero di ore entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o intervento ai fini dell'esecuzione della prestazione.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** pari a **3 ore** il cui mancato rispetto da parte del gestore comporta un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

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

Disdetta dell'Appuntamento

Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le **24 ore** precedenti

Alla prestazione è associato uno **standard generale** per cui il tempo di disdetta deve essere rispettato nel **95%.dei casi**.

7 - Tempo di Attesa agli Sportelli

Il tempo di attesa allo sportello è inteso come tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

ACAM Acque S.p.A. si impegna a garantire agli utenti un tempo medio di attesa in coda **inferiore a 20 minuti** e comunque **non superiore a 60 minuti**.

Con riferimento al **tempo massimo di attesa**, Acam Acque S.p.A. garantisce il rispetto dello **standard generale** almeno nel **95% dei casi**.

8 - Tempestività nelle Risposte Scritte agli Utenti

Richieste scritte di informazioni

Acam Acque S.p.A. assicura una risposta scritta alle richieste scritte di informazioni degli utenti nel tempo massimo di **30 giorni lavorativi**.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Reclami scritti dell'utente

Acam Acque S.p.A. assicura una risposta scritta ai reclami degli utenti nel tempo massimo di **30 giorni lavorativi**.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Acam Acque S.p.A. riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet il recapito postale, l'indirizzo di posta elettronica certificata o il numero di fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Acam Acque S.p.A. rende disponibile, sia nell'home page del proprio sito internet www.acamacque.it, sia presso gli sportelli fisici, un modulo per la presentazione di reclami scritti.

9 - Correttezza nella fatturazione dei consumi

Letture del misuratore

In conformità alla delibera AEEGSI 218/2016/R/idr il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- per gli utenti finali con consumi medi annui **fino a 3.000 mc: 2 tentativi** di raccolta l'anno;
- per gli utenti finali con consumi medi annui **superiori a 3.000 mc: 3 tentativi** di raccolta l'anno.

L'utente può comunicare telefonicamente la misura rilevata autonomamente attraverso il **Servizio di Autolettura Contatori** accessibile al **numero verde 800 –245603**.

Fatturazione dei consumi

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui di ciascun utente e valutati sulla base dei consumi rilevati nelle ultime tre annualità.

Il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato come segue:

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

ACAM Acque S.p.A. garantisce il rispetto delle frequenze di fatturazione sopra definite riservandosi la possibilità di adottare una frequenza di fatturazione più elevata.

ACAM Acque S.p.A., coerentemente a quanto disposto dalla normativa vigente, si impegna ad emettere il documento di fatturazione entro **45 giorni solari** dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della stessa.

Nel caso in cui tali tempi non siano rispettati, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

L'utente dovrà provvedere al pagamento della bolletta entro **21 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Rettifiche di fatturazione

Qualora un utente finale esprima lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII e relativi ad una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, Acam Acque S.p.A., valutato il merito e la documentazione eventualmente richiesta, può procedere ad una rettifica di fatturazione. In questo caso qualora si determinasse un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.

Risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione

Il tempo entro il quale ACAM Acque S.p.A. si impegna a fornire una risposta scritta ad una richiesta scritta di rettifica di fatturazione è pari a **30 giorni lavorativi**. Alla prestazione è associato uno **standard generale** che prevede il rispetto dei tempi sopra riportati nel **95% dei casi**.

Rettifica di fatturazione

Nel caso in cui la richiesta dell'utente dia luogo ad una rettifica della fatturazione, ACAM Acque S.p.A. si impegna ad apportare le opportune modifiche entro **60 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta scritta da parte dell'utente.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** che prevede, nel caso in cui tali tempi non siano rispettati, la corresponsione un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

10 - Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente che ne faccia richiesta la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi la soglia del **100%** il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

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 richiesti nei termini sopra descritti possono essere maggiorate:

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

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

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- 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.

11 - Verifica Apparecchi di Misura

L'utente può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, in contraddittorio con i tecnici di Acam Acque S.p.A.

Verifica del misuratore presso l'utenza

Il tempo di intervento per l'effettuazione della suddetta verifica presso l'utenza è pari a **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla segnalazione dell'utente.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** per il quale in caso mancato rispetto dei tempi sopra riportati è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Comunicazione esito verifica del misuratore presso l'utenza

ACAM Acque S.p.A., in seguito alla verifica del misuratore effettuata presso l'utenza, si impegna a fornire all'utente l'esito della verifica entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** per il quale in caso mancato rispetto dei tempi sopra riportati è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Comunicazione esito verifica del misuratore presso laboratorio

Nel caso in cui la verifica del misuratore debba essere effettuata presso un laboratorio, l'esito della verifica verrà comunicato all'utente entro **30 giorni lavorativi** dalla data di effettuazione della verifica stessa presso il laboratorio.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** per il quale in caso mancato rispetto dei tempi sopra riportati è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Sostituzione del misuratore malfunzionante

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso che sarà effettuata a **titolo gratuito**. Il gestore dovrà fornire comunicazione all'utente finale in sede di risposta all'esito della verifica stessa, unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

La sostituzione dovrà essere eseguita entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla comunicazione all'utente dell'esito della verifica stessa.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

A seguito della sostituzione del misuratore il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, dei consumi misurati

successivamente alla sostituzione del misuratore oppure sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore mal funzionante.

Se, in seguito alla verifica, il misuratore risultasse correttamente funzionante, nel rispetto delle tolleranze previste dalla Legge Metrica italiana, le spese della verifica saranno addebitate all'utente secondo il prezzario in vigore.

12 - Verifica del Valore della Pressione di Fornitura dell'Acqua

L'utente può chiedere la verifica del valore di pressione dell'acqua in corrispondenza del punto di consegna.

Effettuazione della verifica

ACAM Acque S.p.A. procederà alla verifica in oggetto entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Sono fatti salvi i casi in cui, per intervenire, è necessario l'ottenimento di permessi o autorizzazioni da terzi.

Comunicazione dell'esito della verifica

ACAM Acque S.p.A. procederà alla comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione presso il punto di presa dell'utente entro **10 giorni lavorativi** a decorrere dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Alla prestazione è associato uno **standard specifico** e in caso di non rispetto dei tempi è previsto un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Se la pressione misurata risulta nelle tolleranze previste dagli standard normativi vigenti le spese della verifica saranno addebitate all'utente secondo il prezzario in vigore.

13 - Semplificazione delle Procedure

Acam Acque S.p.A. adotta, nelle operazioni con gli utenti, se necessaria, una modulistica normalizzata, che agevola la comprensione delle operazioni da svolgere.

Acam Acque S.p.A. semplifica la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione di cui alla Legge 15/05/1997 n°127 e successive modifiche ed integrazioni.

14 - Informazioni agli Utenti

All'atto della stipula di un nuovo contratto viene consegnata all'utente, su richiesta, copia dei regolamenti aziendali, che sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e consultabili dal sito internet.

Inoltre Acam Acque S.p.A. fornisce con un linguaggio semplice ed accessibile una continua informazione ai cittadini circa le modalità di erogazione dei servizi e ogni altra iniziativa percorsa dall'azienda.

In particolare:

- rende noto tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto tra le due parti;
- contribuisce ad informare, in collaborazione con EGATO, circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori, sul calendario di fatturazione, su agevolazioni esistenti previste dalla normativa;
- promuove campagne informative inerenti il corretto utilizzo dell'acqua volte a sensibilizzare l'utenza sul valore e sul risparmio della risorsa idrica;
- rende note le procedure per la presentazione dei reclami;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione riguardo l'utilizzo degli impianti, il limite allo scarico, la qualità degli effluenti depurati, la destinazione finale dei fanghi di depurazione.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative che possono interessarlo, si utilizzano i seguenti strumenti:

- a) **Sportello informazioni** attraverso il quale gli utenti possono acquisire informazioni in merito a:
 - le condizioni di prestazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
 - le procedure di pagamento delle bollette, le modalità di lettura dei contatori, le agevolazioni previste dalla normativa;
 - il meccanismo di composizione e variazione della tariffa, nonché ogni variazione della medesima e gli elementi che l'hanno determinata;
 - le procedure per eventuali reclami;
 - le modalità di allacciamento e la documentazione da presentare;
 - le possibili scelte contrattuali.
- b) **Servizio telefonico** appositamente istituito (Servizio Clienti: n. 800. 805.055 da telefono fisso, oppure 199.240.216 da telefono cellulare – numero a pagamento).

- c) **Comunicazione in bolletta;**
- d) **Sito internet.**

15 - Comportamento del Personale

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto. I dipendenti di ACAM Acque S.p.a. sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

16 - Valutazione del Servizio da parte dell'Utente

Presso gli sportelli aziendali l'utente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore. Nel caso gli utenti intendano far pervenire i propri suggerimenti, gli stessi potranno essere indirizzati a:

Acam Acque S.p.A.

Via Alberto Picco n. 22

19124 La Spezia.

17 - Rimborso

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

- a) cause di forza maggiore;
- b) cause imputabili all'utente finale;
- c) cause imputabili al gestore.

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

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità per responsabilità del gestore, questo corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico così come previsto nelle diverse prestazioni elencate nella carta del servizio. Si ricorda che l'indennizzo non è ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione.

L'importo dell'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione così come di seguito riportato:

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

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

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo.

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

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o cause imputabili all'utente finale.
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

18 - Copertura Assicurativa

Acam Acque S.p.A. ha attivato una polizza assicurativa per la copertura dei danni alle persone e cose derivanti dalle attività svolte dalla società.

Tutela

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere denunciate all'Ente di governo dell'ambito (EGA) con sede presso la Provincia della Spezia e all'AEEGSI.

Privacy

Acam Acque S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.

Garantisce che i dati personali che vengono acquisiti mediante apposita autorizzazione dall'utente interessato, sono trattati per esclusivi fini istituzionali.

Essi sono necessari per consentire la trascrizione delle bollette e/o fatture di spettanza.

Ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali è facoltativo: l'eventuale rifiuto comporterà però per Acam Acque S.p.A. l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

I predetti dati potranno essere comunicati ad altri Enti Pubblici o a Società private solo per il conseguimento dei fini istituzionali di competenza.

L'utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, può comunque esercitare i diritti accesso, rettifica, ecc di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (previgente art. 13 Legge n. 675 del 31/12/1996).

Validità della Carta

La presente Carta dei Servizi, che sostituisce le precedenti è adottata da Acam Acque S.p.A. previa approvazione dell'EGA.

Sarà soggetta a costanti verifiche e controlli, nonché a revisioni periodiche.

Numeri utili

Servizio Telefonico Clienti

800-805055 da telefono fisso oppure,
199.240.216 da telefono cellulare

Attivi

dalle ore 8,00 alle ore 16,00 da lunedì a giovedì

dalle 8,00 alle 12,00 il venerdì.

Pronto Intervento

800-804083

Attivo 24 ore su 24

È il numero da comporre per segnalare guasti inerenti alle reti ed agli impianti.

Servizio Autoletture

800-245603

Attivo dalle ore 07,00 alle ore 23,00

È il numero da comporre per comunicare le letture del proprio contatore.

Altri Riferimenti

Centralino ACAM S.p.A.: 0187 538.1

Fax generale 0187 538076

Sito Web: www.acamacque.it, www.acamspa.com

Posta elettronica: info@acamspa.com

Sito Internet

Agli indirizzi <http://www.acamacque.it> e <http://www.acamspa.com> sono disponibili ulteriori informazioni sulla qualità del Servizio Idrico, sulla qualità delle acque dei Comuni gestiti da Acam Acque S.p.A. e tutta la modulistica commerciale per le principali operazioni di sportello.

**TABELLE DI REPILOGO DEGLI IMPEGNI STANDARD SPECIFICI
E GENERALI INERENTI LA QUALITA' CONTRATTUALE
STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI**

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro

Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore		30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il laboratorio e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno 3/anno 4/anno 6/anno	consumi $\leq 100\text{mc}$ $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$ $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$ consumi $> 3000\text{mc}$	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari		
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
------------------------------------	-----------	--	---------

STANDARD GENERALI

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Base di Calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Percentuale minima di allacci fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro 30 giorni lavorativi	95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%