

***CARTA DEL SERVIZIO***  
***IDRICO INTEGRATO***



***GESTORE***  
***SOCIETA' ACQUA PROCIDA***  
***SAP SRL***  
***VIA LIBERTA' 12***  
***80079 PROCIDA (NA)***

## **Indice**

### **PRESENTAZIONE pag.n.4**

*La carta del Servizio Idrico Integrato  
Validità della carta e come ottenerla  
Il soggetto Gestore*

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI pag. 5**

*Eguaglianza ed imparzialità  
Continuità  
Comportamento del personale  
Efficienza ed Efficacia  
Condizioni principali della fornitura  
Chiarezza e comprensibilità  
Partecipazione  
Sostenibilità*

### **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO E STANDARD pag.7**

*Gli standard del servizio  
Calcolo dei tempi degli standard  
Avvio del rapporto contrattuale  
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario  
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di nuova utenza idrica o allaccio fognario  
Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'utente  
Attestato di regolare allaccio e relativo nulla osta di mantenimento di allaccio alla pubblica fognatura*

### **ACCESSO AL SERVIZIO pag. 10**

*Uffici, Call center commerciale, Call center tecnico, Sito web,  
Indirizzo, posta, fax e PEC  
Modalità di pagamento  
Tempo di attesa sportello  
Rapporti con l'utenza e rispetto appuntamenti concordati  
Tempi di preventivazione per lavori  
Tempi di esecuzione dei lavori  
Gestione richieste scritte agli utenti  
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti  
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione  
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione*

**LA GESTIONE DEL CONTRATTO pag 13**

*Fatturazione ordinaria*

*Periodicità di fatturazione*

*Termini per l'emissione fattura*

*Termini per il pagamento bolletta*

*Rateizzazione dei pagamenti*

*Rettifiche di fatturazione*

*Morosità*

*Sostituzione contatore*

*Verifica misuratore*

*Verifica del livello di pressione*

*Disdetta del contratto*

**LA CONTINUITA' DELL' EROGAZIONE pag.17**

*Continuità ed emergenza*

*Pronto intervento/emergenze e allagamenti*

*Tempo di preavviso per interventi programmati*

*Interruzioni del servizio per cause di forza maggiore*

*Crisi idrica*

**INFORMAZIONE ALL'UTENZA pag. 19**

*Call center, Sito web, Sportelli sede*

*Bolletta*

*Regolamento idrico*

*Qualità dell'acqua*

**SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI E ACCESSO AGLI ATTI pag. 19**

**TUTELA DELL'UTENZA pag. 20**

*Reclami*

**RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI pag. 20**

**ALLEGATO 1: AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE pag. 22**

**ALLEGATO2: ACESSIBILITA' AL SERVIZIO pag. 23**

**ALLEGATO 3 : GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE pag. 24**

**ALLEGATO4: CONTINUITA' DEL SERVIZIO pag. 26**

## **Presentazione**

### **Carta del Servizio Idrico Integrato**

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è redatta in osservanza della legislazione vigente in materia ed in attuazione alle direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” e la versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 217/2016/R/IDR recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”. Il Servizio Idrico Integrato (in sigla S.I.I.) è costituito, ai sensi della normativa vigente, “dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue” e la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi ed i criteri per l’erogazione del servizio stesso. In particolare, tale documento costituisce: -una dichiarazione d’impegno formale della Società S.A.P. S.r.l. gestore del servizio nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di somministrazione nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del S.I.I.. Tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, pertanto, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere; - individua i principi fondamentali che il deve osservare nella gestione del S.I.I.; -individua standard di qualità del servizio che la S.A.P. S.r.l. si impegna a rispettare nell’espletamento delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti; -è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con l’Utenza. Gli standard dei servizi che vengono riportati nel presente documento, così come la continuità e la regolarità del servizio, nonché la tempestività del loro ripristino in caso di disservizi, sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, ossia in condizioni di servizio che non presentino carattere di straordinarietà determinato, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti delle autorità pubbliche. Per il servizio di acquedotto, il presente documento si riferisce agli usi individuati nel Regolamento Acquedotto. Per il servizio di fognatura e depurazione, il presente documento si riferisce agli scarichi di acque reflue che recapitano nella pubblica fognatura.

### **Validità della carta e come ottenerla**

Il presente documento, sarà soggetto a revisioni periodiche. Eventuali revisioni e/o modifiche del documento saranno comunicate all’utenza attraverso il sito web e/o con comunicazione in bolletta.

SAP si impegna a rendere disponibile all’Utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99), secondo le seguenti modalità: per iscritto, all’indirizzo Società Acqua Procida SAP srl Via Libertà 12 80079 Procida (NA) a o telefonicamente al Numero Verde 800196805. E’ inoltre scaricabile dal sito internet [www.sap-srl.com](http://www.sap-srl.com) ed è sempre a disposizione dell’utente, in ogni momento, presso gli uffici aziendali preposti

Con la presentazione della domanda di somministrazione d’acqua e/o nulla osta allo scarico in pubblica fognatura, l’utente dichiara di conoscere i contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato.

### **Il soggetto Gestore**

Il soggetto gestore unico è la S.A.P. S.r.l., una società in house del Comune di Procida, con sede in Procida alla Via Libertà n.12.

Obiettivo prioritario di SAP srl è il miglioramento del servizio offerto attraverso la realizzazione di economie di scala ed opportuni e mirati investimenti. In qualità di soggetto gestore, SAP si impegna a:

- assicurare e incrementare i livelli di servizio in accordo alla domanda degli Utenti serviti;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle opere oggetto del servizio ed alla loro conservazione;
- attuare il programma degli interventi;
- promuovere iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua;
- promuovere l'uso razionale della risorsa idrica.

## ***I PRINCIPI FONDAMENTALI***

### ***Eguaglianza ed imparzialità***

Per SAP i clienti sono tutti uguali e hanno diritto allo stesso livello di servizio e pertanto si impegna ad agire nei confronti degli stessi in modo equo, non discriminatorio, obiettivo ed imparziale. Assicurando così la parità di trattamento dei clienti in riferimento a categorie o tipologie di utenza omogenee.

### ***Continuità***

S.A.P. S.r.l. assicura un servizio continuo e regolare senza interruzioni. Nel caso di interruzioni e disservizio imputabili a causa di forza maggiore e/o manutenzioni agli impianti, si impegna a ridurre al minimo le condizioni di disagio.

### ***Comportamento del personale***

Tutto il personale SAP è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. In particolare SAP si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti degli Utenti fornendo le opportune istruzioni e motivazioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

### ***Efficienza ed efficacia***

S.A.P. S.r.l. è costantemente impegnata nel miglioramento dei processi per incrementare l'efficienza e l'efficacia del servizio, attraverso l'adozione delle soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più adatte allo scopo.

### ***Condizioni principali della fornitura***

Le condizioni principali di fornitura del SII sono riportate nel "Regolamento del Servizio Idrico".

### ***Chiarezza e comprensibilità***

Il Gestore pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile in tutti i rapporti con gli utenti.

### ***Partecipazione***

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere ogni informazione che lo riguarda.

Il Gestore garantisce la partecipazione dell'utente alle diverse fasi del servizio affinché:

- L'utente possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti;
- Gli utenti e il Gestore possano collaborare per il miglioramento del servizio.

A tal fine l'utente:

- Ha altresì la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n° 241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352. Le richieste di accesso agli atti vengono inoltrate all'Ufficio protocollo, il quale provvede a rispondere e relazionare all'utente

gli eventuali motivi di ritardo, entro 30 giorni. Il Gestore da riscontro agli utenti circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

***Sostenibilità***

S.A.P. S.r.l. si impegna a non arrecare danno all'ambiente, a ottimizzare il processo di trasporto e distribuzione dell'acqua per evitare sprechi, anche attraverso campagne di ricerca perdite, a sensibilizzare i propri utenti ad un uso razionale della risorsa e a orientare il proprio personale al conseguimento degli obiettivi definiti in ambito ambientale.

## FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E STANDARD

### *Gli standard del servizio*

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 Energia Elettrica, Gas e Sistema Idrico (AEEGSI) ed ai quali l'Utente deve fare riferimento nel rapporto con SAP S.r.l.

Lo standard può essere specifico o generale, in particolare:

- 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'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente);
- 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).

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.

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno) il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di miglioramento continuo del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

Inoltre, in ottemperanza a quanto prescritto dalla normativa vigente, è previsto l'indennizzo automatico per il mancato rispetto di alcuni standard specifici e l'indennizzo su richiesta da parte dell'Utente per determinati standard specifici, il tutto meglio specificato in seguito.

### *Calcolo dei tempi degli standard*

I tempi di prestazione indicati nella Carta del Servizio, laddove non espressamente indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità aziendale. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo; inoltre il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

### *Avvio del rapporto contrattuale*

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, SAP comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

***Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario***

Il tempo di preventivazione è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SAP della richiesta corredata della documentazione necessaria da parte dell'Utente la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Per richiedere un allaccio, l'Utente può presentare la richiesta attraverso i canali resi disponibili da SAP SRL (sportelli, A/R).

La modulistica per la richiesta è reperibile sul sito societario.

SAP provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che l'Utente dovrà pagare per ottenere il servizio.

SAP garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard a indennizzo automatico).

***Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o allaccio fognario***

Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente.

Il tempo di esecuzione dell'allaccio fognario è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con il rilascio del gestore del nulla osta allo scarico.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di intervenire al disotto della sede stradale o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

SAP srl esegue l'allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza idrica, nei seguenti tempi:

Tempo esecuzione allaccio idrico che comporta esecuzione lavori semplici: 15 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta esecuzione lavori semplici: 20 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo esecuzione allaccio idrico o fognario complesso: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale)

Qualora per l'esecuzione dei lavori sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni di SAP e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo sia richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte dell'Utente

SAP comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.



***Tempo per l'attivazione, la riattivazione ovvero subentro e voltura della fornitura idrica***

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.

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

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

In particolare si assume che a seguito di un nuovo contratto di fornitura:

- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio;
- riattivazione ovvero subentro è la richiesta di ripristino dell'erogazione, 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).

La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate come richiesta di nuova fornitura necessitando in tal caso di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di intervenire per la posa del nuovo misuratore.

SAP srl esegue le attività di cui sopra nei seguenti tempi:

Tempo per l'attivazione, riattivazione ovvero subentro fornitura senza modifiche alla portata del misuratore e voltura: 5 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

***Tempo per la disattivazione della fornitura idrica su richiesta dell'utente***

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente e la data di disattivazione della fornitura da parte di SAP.

SAP esegue la disattivazione (disdetta) della fornitura in 7 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

***Attestato di regolare allaccio e relativo nulla osta di mantenimento allaccio alla pubblica fognatura***

Il tempo di regolare allaccio e relativo nulla osta di mantenimento allaccio alla pubblica fognatura è il tempo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte dell'Utente e il momento del rilascio dell'attestato di regolare allaccio e relativo nulla osta allo scarico, nel rispetto delle disposizioni

SAP srl rilascia l'attestato di regolare allaccio alla fognatura pubblica e relativo nulla osta di mantenimento allo scarico in 30 gg. Lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo su richiesta del Cliente).

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

### **Uffici**

Gli Uffici S.A.P. S.r.l. sono ubicati a Procida, in via Libertà 12

Gli sportelli delle agenzie S.A.P. S.r.l. sono a disposizione della clientela dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 e il Sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

Eventuali variazioni e/o integrazioni degli orari di apertura al pubblico saranno comunicate alla clientela con informative in bolletta/su sito internet.

### **Call center commerciale**

Telefonando da rete fissa al numero verde 800196805 (chiamata gratuita da rete fissa ) si accede al call center commerciale S.A.P. S.r.l., dove è possibile per gli utenti avere informazioni ed effettuare operazioni relative alla propria posizione contrattuale.

Gli operatori sono a disposizione della clientela:

- il lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 16:30;
- il martedì e il giovedì dalle 8:30 alle ore 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30;
- il Sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

### **Call center tecnico (emergenze e pronto intervento)**

Telefonando al numero 800135803 (gratuita sia da rete fissa che mobile) si accede al call center tecnico per le segnalazioni di emergenza, di perdite e richieste di pronto intervento.

Gli operatori sono a disposizione della clientela 24/24h per 365 gg/anno.

### **Sito web**

All'indirizzo [www.sap-srl.com](http://www.sap-srl.com) si accede al sito internet di S.A.P. S.r.l.

### **Indirizzo posta, fax e PEC**

È possibile inviare comunicazioni ad S.A.P. S.R.L. all'indirizzo di Via Libertà 12 – 80079 Procida (NA) o al numero di fax 0818967231 o all'indirizzo di posta elettronica certificata [SAP-SRL@PEC.IT](mailto:SAP-SRL@PEC.IT)

Quando contattate S.A.P. S.r.l. ricordate di indicare sempre il vostro il codice Servizio.

Questo consentirà una più rapida gestione della vostra segnalazione.

### **Modalità di pagamento**

Gli utenti possono pagare le bollette:

- presso gli sportelli degli uffici S.A.P. S.r.l. in contanti<sup>1</sup>, o con assegno (senza costi aggiuntivi)
- presso gli uffici postali con versamento a mezzo del bollettino postale che S.A.P. S.r.l. invia insieme alla bolletta oppure con bollettino postale bianco, da intestare ad S.A.P. S.r.l. Società Acqua Procida c/c 80720113, indicando come causale il codice servizio e il periodo o le fatture di riferimento.
- direttamente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), con carta di credito (occorre essere registrati o effettuare la registrazione);
- con bonifico bancario, intestato ad S.A.P. S.r.l. Società Acqua Procida, codice IBAN: IT08C0760103400000080720113, indicando come causale il codice servizio e il periodo o il numero di fatture di riferimento;
- presso le ricevitorie e tabaccherie affiliate Lottomatica Italia Servizi, esibendo la fattura da pagare.

---

<sup>1</sup> I pagamenti in contanti sono regolati dalla normativa vigente

***Tempo di attesa sportello***

S.A.P. S.r.l. si impegna a garantire un tempo medio di attesa agli sportelli di 20 minuti e un tempo massimo di attesa di 60 minuti.

Sono previste facilitazioni, riguardo ai tempi di attesa, per i clienti diversamente abili.

***Rapporti con l'utenza e rispetto appuntamenti concordati***

S.A.P. S.r.l. si impegna a garantire la riconoscibilità del personale che entri in contatto con l'utenza.

Gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte dell'Utente. Per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente o di persona da lui incaricata viene definita la fascia di puntualità come 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.

Inoltre si precisa che il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente 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 e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il gestore si impegna a rispettare i seguenti tempi:

Fascia di puntualità per appuntamenti: 3 ore (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg. lavorativi (standard generale)

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore (standard generale)

S.A.P. S.r.l. assicura che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30/06/03 n°196.

***Tempo di preventivazione per lavori***

L' Utente può richiedere a S.A.P. S.r.l. l'esecuzione di lavori.

Il tempo di preventivazione per lavori è calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.A.P. S.r.l. della richiesta da parte dell'Utente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Per ottenere un lavoro, l'Utente deve presentare e sottoscrivere una richiesta completa di tutta la documentazione necessaria.

S.A.P. S.r.l. provvede, quindi, sempre ad effettuare un sopralluogo, ed a redigere un preventivo, vale a dire un documento che indica il tipo d'attività tecnica necessaria e la somma che il Utente dovrà pagare per ottenere il servizio.

S.A.P. S.r.l. garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

***Tempo di esecuzione dei lavori***

Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione del lavoro stesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) per i quali non sia necessario intervenire al di sotto della superficie stradale 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

Un lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

S.A.P. S.r.l. esegue i lavori nei seguenti tempi:

Tempo esecuzione di lavori semplici: 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Tempo esecuzione di lavori complessi: ≤ 30 gg. lavorativi (standard generale)

Nel caso per l'esecuzione dei lavori 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 S.A.P. S.r.l. e l'ottenimento della stessa, con la condizione che il primo atto autorizzativo è richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte dell'Utente.

S.A.P. S.r.l. comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

### ***Gestione delle richieste scritte degli Utenti***

S.A.P. S.r.l. adotta criteri prudenziali nella classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli Utenti, classificandole come reclami scritti in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se esse siano riferibili a un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

### ***Tempo di risposta motivata ai reclami scritti***

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.A.P. S.r.l. del reclamo scritto del Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.

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

Il tempo di risposta garantito da S.A.P. S.r.l. è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### **Tempo di risposta alle richieste scritte di informazione**

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.A.P. S.r.l. della richiesta dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da S.A.P. S.r.l. è pari a 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### **Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione**

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta garantito da S.A.P. S.r.l. è pari a 30 gg. lavorativi

## **LA GESTIONE DEL CONTRATTO**

### ***Fatturazione ordinaria***

S.A.P. S.r.l. procede con la fatturazione e l'emissione della fattura sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente, SAP SRL rispetterà il seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di lettura utilizzerà i dati di autolettura;
- c) in assenza di dati effettivi utilizzerà i dati di consumo stimati.

S.A.P. S.r.l. calcola i consumi stimati in base al consumo dello stesso periodo dell'anno precedente, in mancanza in base alla media della categoria.

### ***Periodicità di fatturazione***

S.A.P. S.r.l. emette un numero di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui.

In particolare vengono emesse fatturazioni trimestrali, bimestrali e mensili.

S.A.P. S.r.l. in ogni caso garantisce almeno un numero di fatturazioni nell'anno differenziato come segue:

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

Il numero di bollette annuo rappresenta uno standard specifico soggetto ad indennizzo automatico.

S.A.P. S.r.l. emette la bolletta con periodicità trimestrale e la invia presso l'indirizzo indicato dal cliente.

Nella bolletta sono indicate le voci di fatturazione con i relativi importi e le tariffe vigenti, determinate secondo i provvedimenti emessi dall'AEEGSI (autorità garante per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico).

### ***Termine per l'emissione fattura***

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa da parte di S.A.P. S.r.l. che garantisce un tempo di emissione della fattura pari a 45 gg. solari (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### ***Termine per il pagamento della bolletta***

La bolletta S.A.P. S.r.l. riporta il termine massimo previsto per il pagamento, non inferiore a venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

### ***Rateizzazione dei pagamenti***

Agli Utenti con più di una bolletta non pagata, S.A.P. S.r.l. concede la possibilità di procedere al pagamento in maniera rateizzata previa stipula di apposito piano di rientro.

La richiesta di rateizzazione di più bollette può essere avanzata recandosi allo sportello S.A.P. S.r.l.

Inoltre S.A.P. S.r.l. garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi 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 del Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura, per non incorrere nella mora.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea per il pagamento rateizzato;

### ***Rettifiche di fatturazione***

S.A.P. S.r.l. effettua la fatturazione con sistemi informatici e la sottopone a controlli e verifiche.

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso di richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dal Cliente, S.A.P. S.r.l. procede alla rettifica della fatturazione, previa verifica dell'attendibilità della richiesta.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.A.P. S.r.l. della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal Cliente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente punto, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

L'accredito della somma non dovuta avverrà, di norma, nell'emissione della prima bolletta utile.

Il tempo di rettifica di fatturazione garantito da S.A.P. S.r.l. è pari a 60 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### ***Morosità***

In caso di ritardato pagamento della bolletta, S.A.P. S.r.l. addebita gli interessi moratori in proporzione ai giorni di ritardo. Le modalità di applicazione degli interessi di mora, sono descritte nel regolamento idrico, disponibile presso gli uffici S.A.P. S.r.l. e sul sito internet [www.sap-srl.com](http://www.sap-srl.com).

In caso di morosità, S.A.P. S.r.l. sospende l'erogazione dell'acqua avvisando il cliente a mezzo lettera.

Tale preavviso avviene con almeno 30 giorni solari di anticipo, tempo nel quale il cliente deve provvedere alla regolarizzazione del pagamento.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad S.A.P. S.r.l. tramite casella di posta elettronica ([info@sap-srl.it](mailto:info@sap-srl.it)), fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Il ripristino della fornitura, a seguito del ricevimento da parte di S.A.P. S.r.l. dell'attestazione di regolarizzazione della posizione debitoria, avviene entro 2 giorni feriali.

In caso di erronea sospensione della fornitura per morosità, S.A.P. S.r.l. si impegna a ripristinare l'erogazione entro 6 ore.

S.A.P. S.r.l. si riserva inoltre la possibilità di attivare ogni legittima iniziativa per il recupero del credito, addebitando all'utente le relative spese.

### ***Sostituzione del contatore***

Per i contatori fermi, guasti, illeggibili S.A.P. S.r.l. effettua la sostituzione a proprie spese.

SAP SRL provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

### ***Verifica misuratore***

Nel caso in cui l'Utente richieda il controllo del funzionamento del contatore, SAP SRL esegue la verifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Per diametri di ½ “ e ¾ “ S.A.P. S.r.l. effettua la verifica attraverso contatore campione per diametri superiori e per eventuale richiesta specifica da parte dell'utenza la verifica del contatore avverrà laboratorio esterno qualificato.

SAP SRL in tali casi interviene procedendo con la rimozione e sostituzione del misuratore, inviando il misuratore rimosso e oggetto di verifica presso un laboratorio autorizzato (prova da banco).

All'Utente o a un suo delegato viene data la possibilità di presenziare alla prova.

SAP SRL comunica i risultati della verifica al Utente, qualunque sia l'esito, entro 30 gg. lavorativi. Qualora la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza fissati dalla normativa metrologica vigente, le spese dell'intervento saranno a carico del Utente.

Nel caso si accerti il cattivo funzionamento del contatore oltre la tolleranza di cui sopra, le relative spese e quelle della verifica sono a carico di SAP SRL. In tali casi SAP SRL procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore: Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento sul misuratore da parte di S.A.P. S.r.l.: 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente e la data di invio allo stesso del relativo esito: 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

### **Verifica del livello di pressione**

Se il Utente rileva un livello di pressione anomalo della rete nei pressi del punto di consegna rispetto alle condizioni abituali può richiedere per iscritto una verifica di pressione.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Utente e la data di intervento da parte di S.A.P. S.r.l.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il Utente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

S.A.P. S.r.l. garantisce un tempo di intervento per la verifica del livello di pressione pari a 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

S.A.P. S.r.l. garantisce un tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione pari a 10 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, S.A.P. S.r.l. può addebitare all'Utente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

non funzionante, si procederà, nei casi previsti dal vigente Regolamento di Distribuzione, alla rettifica dei consumi non correttamente misurati.

### **Disdetta del contratto**

Per disdire il contratto è necessario far pervenire alla S.A.P. S.r.l., consegnando direttamente presso gli sportelli della S.A.P. S.r.l. o inviando a mezzo posta, fax, PEC, una richiesta sottoscritta dall'intestatario del contratto, completa di:

- fotocopia di una bolletta o indicazione del codice servizio;
- fotocopia di un documento di riconoscimento dell'intestatario;
- lettura del contatore;
- indirizzo al quale si desidera ricevere l'ultima bolletta.

La richiesta di disdetta può essere inoltrata anche da persona diversa dal contraente, purché possieda i requisiti necessari:

per le persone fisiche:

- erede o chiunque abbia interesse, previa esibizione del certificato di morte del contraente;

per le persone giuridiche:

- il legale rappresentante pro tempore,

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- il liquidatore,
- il curatore in caso di procedura concorsuale.

S.A.P. S.r.l. effettua la cessazione amministrativa entro la prima scadenza di fatturazione utile, fatturando eventuali consumi di conguaglio.



## **LA CONTINUITA' DELL' EROGAZIONE**

### ***Continuità ed emergenza***

S.A.P. S.r.l. si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

S.A.P. S.r.l. si impegna in ogni caso a ridurre al minimo i disagi e i tempi di disservizio,

### ***Pronto intervento/emergenze e allagamenti***

Le richieste di pronto intervento/emergenze possono essere fatte al call center tecnico, attivo 24 ore su 24, al numero di telefono 800135803

L'intervento delle squadre operative S.A.P. S.r.l. avviene entro 3 ore dalla segnalazione. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, S.A.P. S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, S.A.P. S.r.l. fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

In caso di situazioni di pericolo, viene sospesa la fornitura dell'acqua a garanzia della pubblica incolumità.

L'intervento di ripristino del servizio, sugli impianti S.A.P. S.r.l., avviene entro 20 ore dalla sospensione della fornitura salve necessità di modifiche di impianto e/o di intervento da parte di terzi.

### ***Tempo di preavviso per interventi programmati***

Per lavori di manutenzione programmata, S.A.P. S.r.l. informa la clientela con almeno 2 giorni di anticipo attraverso il proprio sito internet e tramite avvisi affissi nelle zone interessate.

Per interventi di particolare rilevanza, inoltre, S.A.P. S.r.l. informa la clientela utilizzando anche avvisi audio per tutto il territorio comunale.

S.A.P. S.r.l. si impegna a limitare la durata delle sospensioni programmate entro le 24 ore (a meno di condizioni tecniche particolari) e comunque precisa di volta in volta l'ora di inizio e l'ora di fine dei lavori.

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

S.A.P. S.r.l. non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del flusso o di diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore o a necessità di lavori che rivestono carattere di urgenza. Le utenze che per loro natura richiedano un'assoluta continuità del servizio, dovranno munirsi di un adeguato impianto di accumulo.

### ***Crisi idrica***

Nei casi di crisi idrica (dovuta a scarsità di risorsa o ad eventi di guasto con carattere di eccezionalità)

S.A.P. S.r.l. informa la clientela circa i provvedimenti che attiva per limitare il disagio.

Alcuni provvedimenti possono consistere nella limitazione della pressione dell'acqua e nella predisposizione di un sistema di turnazione della fornitura alle utenze.

### ***Durata massima della singola sospensione programmata (S1).***

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.

***Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2).***

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 minimo di preavviso per gli interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3).***

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.

## **INFORMAZIONE ALL'UTENZA**

### **Call center**

Consente di effettuare diverse operazioni relative alla propria posizione contrattuale, ricevere informazioni, inoltrare segnalazioni di irregolarità e richiedere interventi tecnici per guasti.

### **Sito web**

Fornisce tutte le informazioni relative al servizio erogato da S.A.P. S.r.l.

Rende disponibile *on line* i riferimenti per contattare S.A.P. S.r.l., gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, il regolamento di distribuzione, la Carta dei Servizi, il Glossario contenente la terminologia utilizzata nei rapporti con l'utenza, la modulistica necessaria alla stipula del contratto, la modulistica per la richiesta a S.A.P. S.r.l. di specifiche prestazioni.

Permette, previa registrazione, l'accesso ad un'area riservata ai clienti, ove reperire informazioni, effettuare alcune operazioni sulla propria posizione contrattuale e comunicare l'autolettura.

### **Sportelli sede**

Consentono di effettuare qualsiasi operazione relativa alla propria posizione contrattuale, ricevere informazioni e inoltrare segnalazioni.

### **Bolletta**

Riporta le caratteristiche del contratto stipulato con il cliente e la sintesi dei consumi e dei costi, sviluppati nel dettaglio. Indica tutti i numeri utili al cliente e le modalità di accesso al servizio. Informa il cliente sulla regolarità dei suoi pagamenti.

Comunica, tramite un foglio informativo allegato (S.A.P. S.r.l. informa), informazioni di particolare rilievo ed utili per l'utenza.

### **Regolamento idrico**

Disciplina il rapporto tra S.A.P. S.r.l. e la clientela, definendo le regole del servizio di fornitura idrica e, con la Carta dei Servizi, è parte integrante del Contratto di Somministrazione. È disponibile presso la sede societaria e sul sito internet.

### **Qualità dell'acqua**

S.A.P. S.r.l. controlla la qualità dell'acqua distribuita attraverso analisi chimico-fisiche e microbiologiche, verificandone/assicurandone (fino al punto di consegna) la conformità ai requisiti di legge vigenti.

I controlli sono eseguiti dal laboratorio esterno alla S.A.P. S.r.l., su campioni prelevati a rotazione dall'intero sistema acquedottistico gestito (distribuzione cittadina) il tutto secondo il piano di monitoraggio delle acque destinate a consumo umano redatto da S.A.P. S.r.l. e inviato all'ASL competente per la superiore approvazione.

## **SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI E ACCESSO AGLI ATTI**

Per raccogliere suggerimenti e idee, S.A.P. S.r.l. utilizza diversi strumenti:

il sito internet, la casella di posta elettronica [info@sap-srl.it](mailto:info@sap-srl.it).

S.A.P. S.r.l. garantisce l'accesso ai documenti amministrativi in stretta aderenza con quanto previsto dalla legge 241/90. La relativa richiesta va indirizzata ad S.A.P. S.r.l., via Libertà n.12 -80079 Procida (NA), e viene evasa nei termini di legge.

## **TUTELA DELL'UTENZA**

### **Reclami**

Le informazioni fornite dalla raccolta dei reclami sono finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

L'Utente può effettuare un reclamo qualora ritenga che il servizio ricevuto non corrisponda a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla Carta dei Servizi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di Distribuzione, o ancora per ogni altro aspetto relativo ai rapporti con S.A.P. S.r.l.

Il reclamo può essere effettuato:

- presso gli sportelli delle agenzie S.A.P. S.r.l.,
- a mezzo posta, fax e PEC.

Per inoltrare reclamo, l'utente può utilizzare il modulo reso disponibile da S.A.P. S.r.l. su proprio sito internet. In ogni caso, il reclamo deve specificare almeno le seguenti informazioni, necessarie per l'identificazione dell'utente e l'invio – da parte di S.A.P. S.r.l. - della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura e codice servizio;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

La predisposizione della risposta è preceduta da un'accurata analisi della problematica e dall'individuazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere (ivi inclusi gli eventuali indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi)

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta, S.A.P. S.r.l. invia una documentata risposta, utilizzando una terminologia di uso comune ed in linea con i contenuti minimi prescritti dalla normativa e dai provvedimenti vigenti.

Qualora non sia soddisfatto della gestione del reclamo, nell'ipotesi in cui lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante, il cliente può inoltrare istanza alla S.A.P. S.r.l. per promuovere un tentativo di risoluzione stragiudiziale della controversia, da concludersi entro trenta giorni successivi alla richiesta e, in mancanza di risoluzione o di risposta entro tale termine, agire in sede giudiziale.

### **RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

SAP SRL corrisponde agli Utenti, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, come tassativamente indicati negli allegati alla presente Carta dei Servizi.

L'indennizzo automatico base – ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati – 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.

S.A.P. S.r.l. non procederà ad accreditare l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a causa di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza preavviso, mancato ottenimento atti autorizzativi etc.);

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause imputabili al Utente (impossibilità accesso al misuratore) ovvero da cause o danni provocati da terzi;
- nel caso in cui al Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare il Utente perché non contengono le informazioni minime previste.

S.A.P. S.r.l. accredita al Utente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata al Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore del Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque essere corrisposto al Utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo a S.A.P. S.r.l. di erogare la prestazione oggetto di standard specifico. S.A.P. S.r.l. indica espressamente nella bolletta la causale della detrazione, mediante la dicitura "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico", al fine di rendere chiaro e comprensibile agli Utenti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ALLEGATO 1 - AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 1- Avvio del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo <sup>1</sup> o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 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 e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto o, in caso di realizzazione di nuovo allacciamento, tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della stessa.	30 euro
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	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 disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente	30 euro
Tempo per il rilascio di nulla osta allo scarico in pubblica fognatura	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta documentata e il rilascio del nulla osta	a richiesta <sup>2</sup> 30 euro

<sup>1</sup>Indennizzo: gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.

<sup>2</sup>Indennizzo: agli indennizzi a richiesta dell'utente non si applicano incrementi crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione

ALLEGATO 2 - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 2 - Accessibilità al servizio				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo <sup>1</sup> o base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS) <sup>2</sup>	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) <sup>2</sup>	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS) <sup>2</sup>	Generale	LS ≥ 80%	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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.	95% delle singole prestazioni

<sup>1</sup>Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 655/2015R/IDR.

<sup>2</sup>L'applicazione di tali standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017

ALLEGATO 3 – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 3 - Gestione del rapporto contrattuale				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo <sup>1</sup> o base di calcolo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Periodicità di fatturazione	Specifico	almeno 2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		almeno 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		almeno 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		almeno 6/anno se consumi > 3000 mc		
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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
Tentativi di raccolta della misura	-	2/anno se consumi ≤ 3000 mc	N. tentativi di raccolta misura nell'anno in base ai consumi	-
		3/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dal cliente 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
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio al cliente 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	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	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
<p><sup>1</sup>Indennizzo: gli indennizzi per il mancato rispetto degli standard specifici sono regolamentati all'art. 72 dell'allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 655/2015R/IDR.</p>				

ALLEGATO 4 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Carta del Servizio Idrico Integrato				
Allegato 4 - Continuità del servizio				
Indicatore	Tipologia Standard	STANDARD (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) <sup>1</sup>	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	180 minuti	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	90% delle singole prestazioni
Modalità di accesso al servizio di pronto intervento	Generale	24 h/24h		-
Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura	Generale	gg.2 min. mediante annunci, affissioni o altri strumenti di informazione		-
<sup>1</sup> L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017				
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore		
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore		
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)		48 ore		