AcegasApsAmga

Carta del Servizio Idrico Integrato

Aggiornamento ottobre 2024

AcegasApsAmga

Sommario

1. PREMESSA 3
2. IL SOGGETTO GESTORE 3
3. VALIDITA' DELLA CARTA 4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI 5
4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento 5
4.2 Continuità del servizio 5
4.3 Partecipazione 5
4.4 Cortesia 5
4.5 Efficienza ed efficacia 5
4.6 Qualità e sicurezza 5
4.7 Sostenibilità 6
4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 6
4.9 Condizioni della fornitura del servizio idrico integrato 6
5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 7
5.1.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 7
5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 9
5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari 9
5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario 9
5.2.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 9
5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura 10
5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura 10
5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente . 10
5.2.7 Tempo di esecuzione voltura 11
5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi 11
5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 12
5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli 12
5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli 12
5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti 12
5.3.4 Svolgimento di pratiche 13
5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta 13
5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari 14
5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati 14
5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 15
5.4.1 Lettura dei contatori 15
5.4.2 Fatturazione dei consumi 16
5.4.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe 16
5.4.4 Rettifiche di fatturazione 17
5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti 17
5.4.6 Morosità 18
5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi 20
5.4.8 Gestione perdite occulte 20
5.4.9 Verifica del contatore 21
5.4.10 Verifica della pressione di fornitura 22
5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO 23

5.5.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza 23
5.5.2 Sospensione programmata del servizio 23
5.5.3 Pronto intervento 24
5.5.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni 24
5.5.5 Crisi idrica da scarsità 25
5.6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA 25
5.6.1 Qualità dell'acqua 26
5.7 TUTELA DELL'UTENTE 27
5.7.1 Procedura di reclamo 27
5.7.2 Sistema di tutele 27
5.7.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici 28
5.7.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente 30
5.7.5 Livelli minimi dei servizi 30
5.7.6 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali 30
5.7.7 Trattamento dei dati personali 31
Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi 32
Tabella 2 – Standard generali 37

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle disposizioni di cui al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*", al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*", all'art. 2 comma 461 della Legge 27 dicembre 2007 n. 244, alle disposizioni in materia di qualità contrattuale, misura e qualità tecnica dell'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nonché all'art. 19 della Legge regionale FVG 15 aprile 2016 n. 5 "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani".

La Carta del Servizio Idrico Integrato **è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente** con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.
In particolare, la Carta:

- costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali (di seguito anche Utenti) e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore;
- individua i principi fondamentali che il Gestore deve osservare nella gestione del SII;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli Utenti;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'Utente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico.
La presente Carta è disponibile sul sito web www.acegasapsamga.it e presso gli sportelli utenti aziendali del Gestore.

2. IL SOGGETTO GESTORE

AcegasApsAmga, società controllata al 100% dal Gruppo Hera, è la prima multiutility del Nordest e opera nei settori ambientale, idrico e nella distribuzione di gas ed energia elettrica in Veneto e Friuli Venezia Giulia. Inoltre, grazie all'attività delle società controllate ASE ed Hera Luce, realizza progetti di efficientamento energetico e di illuminazione pubblica sull'intero territorio nazionale. AcegasApsAmga, inoltre, è il secondo operatore gas della Bulgaria con attività sia nella vendita sia nella distribuzione di gas metano.

AcegasApsAmga è affidataria nell'Ambito Territoriale Ottimale Orientale Triestino della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero l'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue. Dal 2018 il territorio afferente l'ATO "Orientale Triestino" è stato ricompreso nell'ATO unico regionale del Friuli Venezia Giulia, le cui funzioni di Ente di Governo d'Ambito (EGA) sono attribuite all'Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti (AUSIR).

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

I Comuni serviti da AcegasApsAmga sono i seguenti:

- Duino – Aurisina, Muggia, San Dorligo della Valle e Trieste

3. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta è stata adottata in via provvisoria nelle more del completamento dell'iter di approvazione dello Schema di riferimento della Carta del servizio idrico ai sensi degli artt. 6, 19 e 20 della LR n. 5/2016.
La Carta è soggetta a revisione di norma biennale ovvero anche nel biennio nel caso sopravvenute disposizioni normative ne richiedano la revisione.
Le revisioni apportate alla Carta, approvate dall'Ente di Governo d'Ambito, sentito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti, sono tempestivamente portate a conoscenza dell'utenza con le modalità di comunicazione ritenute più congrue allo scopo dal Gestore.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il rapporto con i propri Utenti sul rispetto dei principi generali di seguito descritti, in coerenza con i valori e i comportamenti delineati nel proprio codice Etico.

4.1 *Eguaglianza e imparzialità di trattamento*

Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

4.2 *Continuità del servizio*

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

4.3 *Partecipazione*

L'Utente ha diritto a richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce la trasparenza, l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

4.4 *Cortesia*

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli Utenti.

4.5 *Efficienza ed efficacia*

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. È improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
Il Gestore, inoltre, si impegna ad informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del servizio conseguiti con ciascun investimento.

4.6 *Qualità e sicurezza*

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

4.7 *Sostenibilità*

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso sostenibile della stessa. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio dei pozzi gestiti ai fini idropotabili, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza e a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

4.8 *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

4.9 *Condizioni della fornitura del servizio idrico integrato*

Le principali condizioni di fornitura sono riportate nel Regolamento del servizio idrico integrato, consultabile sul sito web www.acegasapsamga.it

La fornitura è altresì regolata dalle condizioni generali di fornitura redatte dal singolo Gestore.

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La valutazione della qualità del servizio si fonda sull'analisi dei cosiddetti "fattori di qualità" ovvero di quegli aspetti del servizio stesso che, se realizzati in un determinato modo, consentono di raggiungere la soddisfazione dell'Utente.
Per avviare un processo di continuo miglioramento della qualità del servizio, tuttavia, non è sufficiente identificare quelli che sono i fattori di qualità che caratterizzano il servizio, ma è necessario, dapprima, individuare, in corrispondenza di ciascun fattore, gli indicatori di qualità ossia le variabili quantitative o qualitative che meglio sono in grado di rappresentare i fattori di qualità e ne consentono la concreta misurazione (es. tempo massimo di attesa allo sportello) e, in seconda istanza, individuare per ciascun indicatore prescelto lo standard di qualità (o livello di servizio promesso), che il soggetto che eroga il servizio si impegna a rispettare.
Lo standard ha essenzialmente due funzioni:

- costituisce un obiettivo dinamico in un processo virtuoso di continuo miglioramento della qualità del servizio;
- rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello garantito di qualità del servizio.

Lo standard, inoltre, può essere di due tipi:

- specifico, quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (es. 30 giorni per l'esecuzione dell'allacciamento);
- generale, quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es. 30 minuti di attesa media allo sportello).

Il processo di continuo miglioramento della qualità del servizio infine prevede la verifica periodica dei livelli di qualità del servizio conseguiti.
Questa attività, nel settore idrico, spetta al Gestore (monitoraggio interno), che annualmente rileva il valore effettivo degli indicatori di qualità, li pubblica sul proprio sito web e utilizza i dati raccolti per definire un piano di miglioramento.
I risultati conseguiti (o livelli di qualità raggiunti), sono inoltre trasmessi all'Ente di Governo d'Ambito e all'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) in modo tale che essi possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati (monitoraggio esterno).

Si precisa che gli standard qualitativi che il Gestore si impegna a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente.

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 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

5.1.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

a) cause di forza maggiore, atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia

stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi ed atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;

b) cause imputabili all'utente finale, quali la mancata presenza dell'utente finale ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente finale, quali ad esempio la mancata esecuzione delle opere richieste o il mancato adeguamento delle prescrizioni richieste dall'Azienda, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

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

5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo per l'allacciamento all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di invio del preventivo.
Il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori.
Il tempo di esecuzione dell'allaccio è differenziato a seconda che si tratti di allacciamento idrico o fognario e che comporti l'esecuzione di un lavoro semplice o complesso.
È complesso il lavoro che richiede la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti.

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici: 15 giorni lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici: 20 giorni lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi: 30 giorni lavorativi
(da rispettare nel 90% degli allacciamenti idrici complessi eseguiti nell'anno)

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi: 30 giorni lavorativi
(da rispettare nel 90% degli allacciamenti fognari complessi eseguiti nell'anno)

5.2.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del Gestore.
Per lavoro complesso si intende il lavoro che comporta la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.
Gli standard relativi alla preventivazione di lavori complessi e semplici realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:

Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura

É il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Sono esclusi i casi in cui per l'attivazione siano necessari lavori di esecuzione dell'allacciamento, anche parziale. Per tali lavori valgono i medesimi standard indicati ai punti 5.2.1 e 5.2.2, relativi alla preventivazione ed esecuzione di nuovo allacciamento.
La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde 800 237 313, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo disponibile sul sito internet aziendale o presso gli sportelli utenti aperti al pubblico.
Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Nel caso in cui l'Utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate sul primo punto di fornitura.

Tempo massimo di esecuzione attivazione: 5 giorni lavorativi

5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di riattivazione di una fornitura precedentemente disattivata, e la data di effettiva riattivazione della stessa.
Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 5.2.4 al gestore del SII.
Sono esclusi i casi in cui per la riattivazione siano necessari lavori di esecuzione dell'allacciamento, anche parziale. Per tali lavori valgono i medesimi standard indicati ai punti 5.2.1 e 5.2.2, relativi alla preventivazione ed esecuzione di nuovo allacciamento.

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura: 5 giorni lavorativi

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica portata misuratore: 10 gg lavorativi

5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

É il tempo a disposizione del Gestore per sospendere l'erogazione del servizio mediante la chiusura del punto di consegna o di scarico. Il tempo di disattivazione della fornitura decorre dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione. La disattivazione della fornitura comporta la risoluzione del contratto di fornitura.
Nel caso in cui il misuratore (di seguito anche contatore) sia posizionato in proprietà privata, l'Utente deve garantirvi l'accesso e il Gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per

eseguire la disattivazione.

Tempo massimo di esecuzione disattivazione: 7 giorni lavorativi

5.2.7 Tempo di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Tempo massimo di esecuzione voltura: 5 giorni lavorativi

La pratica di voltura, riguardando un punto di consegna già attivo, se presentata dall'Utente entrante presso gli sportelli del Gestore, è evasa immediatamente senza alcun intervento al punto di consegna. Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente è tenuto a comunicare l'autolettura del contatore. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
Sul sito web www.acegasapsamga.it è a disposizione dell'Utente entrante un apposito modulo per richiedere in maniera agevole la voltura.
In caso di decesso dell'intestatario del contratto, la voltura avviene a titolo gratuito in favore dell'erede ovvero del soggetto, già residente al momento del decesso, nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.
Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'Utente su impianti di competenza del Gestore (es. spostamento pozzetto d'utenza, aumento portata contatore, modifica dell'allacciamento ecc.). Sono esclusi gli allacciamenti idrici e fognari per i quali si rimanda ai punti 5.2.1 e 5.2.2.
Per lavoro complesso si intende il lavoro che comporta la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.
Gli standard relativi all'esecuzione di lavori realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:

Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi
(da rispettare nel 90% dei lavori complessi eseguiti nell'anno)

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione di lavori complessi viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione presentata dal Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo. Il Gestore è tenuto a comunicare all'Utente l'avvenuta richiesta di atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente e lo stesso debba richiedere atti autorizzativi quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali atti siano stati indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo di effettuazione di tali

prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti.

5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli Utenti è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare la stipula del contratto di fornitura e la sua risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente alla fornitura, i propri consumi, inoltrare segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti.
Il gestore garantisce che l'orario di apertura di almeno uno sportello fisico nel territorio della provincia sia:
- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato

Gli orari di apertura degli sportelli utenti principali e periferici sono riportati sul sito www.acegasapsamga.it ed allegati alle bollette inviate periodicamente agli Utenti.

L'Ente di Governo d'Ambito, d'intesa con il gestore, può presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali ai sensi di quanto previsto agli art. 52.5 e 52.6 della delibera 565/2015/r/idr e s.m.i. Tali variazioni saranno pubblicate sul sito internet ed esposte presso lo sportello.

5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli

È il tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

Tempo medio di attesa allo sportello: ≤20 minuti (da rispettare sul totale degli accessi annui)

Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti (da rispettare nel 95% degli accessi annui)

5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti

Il call center che fornisce il servizio telefonico di **Assistenza Utenti** 800.237.313 gratuito da rete fissa e 199.501.099 a pagamento da cellulare, è dotato di un sistema di registrazione dell'ora e del minuto di inizio della risposta, di inizio della conversazione con l'operatore e di fine della chiamata, al fine di assicurare il rispetto dei seguenti standard generali di qualità associati al servizio telefonico di assistenza Utenti:

Tempo medio di attesa: ≤240 secondi (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)
È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio

della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Accessibilità al servizio telefonico: 90% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)
È il rapporto mensile 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.

Livello del servizio telefonico: 80% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)
È il rapporto mensile 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 indirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

Gli orari di servizio del Call Center sono indicati sul sito web www.acegasapsamga.it e riportati in bolletta.

5.3.4 Svolgimento di pratiche

L'Utente ha la possibilità di svolgere tutte le principali pratiche connesse alla fornitura del servizio idrico integrato presso gli **sportelli utenti aziendali** o per corrispondenza (postale o telematica) inoltrando le richieste a:

- AcegasApsAmga S.p.A., Via Del Teatro, 5 34121 Trieste
- E-mail: info.ts@acegasapsamga.it
- Fax: 0407793427
- PEC: acegasapsamga_TS@cert.acegasapsamga.it;

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

Nel sito web www.acegasapsamga.it sono indicate le modalità e la documentazione necessaria per l'inoltro delle richieste al Gestore.
Al fine di agevolare l'Utenza nella presentazione delle richieste, nelle diverse sezioni del sito, sono a disposizione i moduli per ciascuna tipologia di pratica.

Nel sito web è presente, inoltre, la funzione "**Sportello online**" che consente di inoltrare reclami, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, riattivazione della fornitura, voltura, verifica del misuratore e del livello di pressione.

5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta può essere eseguito:

- tramite il bollettino premarcato allegato alla bolletta presso tutti gli sportelli postali o bancari, è pertanto escluso l'utilizzo di bollettino bianco non premarcato. In caso di smarrimento del bollettino premarcato l'Utente deve rivolgersi al servizio clienti. L'operazione è gratuita presso le banche convenzionate che sono indicate sul bollettino stesso;
- richiedendo alla Banca o all'Ufficio Postale presso cui si è correntisti la domiciliazione della bolletta.

- tramite bonifico bancario alle coordinate bancarie (IBAN) indicate in bolletta e specifiche per ogni utente. In questo caso l'utente dovrà indicare nella causale il proprio codice cliente e il riferimento specifico del numero di bolletta;
- Presso ricevitore, tabaccherie, bar ed esercizi commerciali collegati alle reti servizi di Lottomatica e Sisal
- Presso le banche aderenti al servizio CBILL
- Presso gli Sportelli Bancomat Unicredit
- Tramite lo Sportello on-line

Eventuali variazioni saranno rese disponibili sul sito www.acegasapsamga.it

5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di Utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;
- tempi di esecuzione delle prestazioni più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità dell'utenza per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza.
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese.

5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o di un sopralluogo richieda la presenza dell'Utente o persona da lui delegata, il Gestore concorda con l'Utente un appuntamento. Al momento di concordare l'appuntamento il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità entro la quale si impegna a presentarsi sul luogo della prestazione. Parimenti, l'Utente è tenuto assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'intera fascia di disponibilità concordata.
Il Gestore ha la facoltà di procedere, previo assenso dell'Utente all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o sopralluogo.
Il Gestore informa l'Utente o la persona da lui incaricata delegata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico. Nel caso di assenza dell'Utente all'appuntamento concordato, i tempi di esecuzione delle prestazioni decorrono dal giorno del mancato appuntamento. Nel caso di assenza dell'Utente anche al secondo appuntamento concordato la pratica viene chiusa causa inadempienza dell'Utente.

Gli standard di qualità relativi agli appuntamenti concordati sono i seguenti:

Fascia puntualità appuntamento: 3 ore
È l'intervallo di tempo concordato con l'Utente entro il quale il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo dell'intervento o sopralluogo.

Preavviso minimo disdetta appuntamento: 24 ore (da rispettare nel 95% degli appuntamenti disdetti nell'anno)
È il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità concordata in precedenza.

Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni lavorativi (da rispettare nel 90% degli appuntamenti)
Nei casi in cui sia necessario fissare un appuntamento per l'esecuzione dell'intervento o del sopralluogo 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.

5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.4.1 Lettura dei contatori

Il Gestore è tenuto ad effettuare:

- **almeno 2 tentativi di lettura/anno se consumo fino a 3.000 mc annui**
- **almeno 3 tentativi di lettura/anno se consumo oltre 3.000 mc annui**

L'attribuzione dell'Utente alle precedenti fasce di consumo avviene sulla base del consumo medio annuo relativo alle 3 ultime annualità oppure, qualora ciò non fosse possibile, utilizzando i dati storici a disposizione. Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

Qualora il contatore d'utenza fosse in posizione non accessibile o parzialmente accessibile, due tentativi di lettura consecutivi non andassero a buon fine e l'Utente non comunicasse l'autolettura, il Gestore è tenuto ad effettuare un ulteriore tentativo di lettura (c.d. "ripasso") entro al più tardi nel mese successivo all'ultimo tentativo di lettura non andato a buon fine. Tale ultimo tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura. L'obbligo di ripasso si intende assolto:
a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
b) laddove il gestore garantisca un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Per le nuove attivazioni della fornitura il Gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali tra letture dei contatori consecutive:

- **nel caso di 2 tentativi di lettura/anno: almeno 150 giorni solari**
- **nel caso di 3 tentativi di lettura/anno: almeno 90 giorni solari**

In caso di mancata lettura dei contatori per cause non attribuibili al Gestore gli addetti alla rilevazione delle letture lasciano al recapito dell'Utenza una cartolina cartacea con le indicazioni per comunicare l'autolettura al Gestore.

L'Utente, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al Gestore l'**autolettura** del proprio contatore con le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde da rete fissa gratuito 800 237 313 oppure da cellulare a pagamento al numero 199 501 099

- via sms al numero 342 411 2627
- collegandosi al portale dedicato all'indirizzo http://acegasapsamga-acqua.autolettura.eu/
- e-mail: info.ts@acegasapsamga.it
- e-mail: acegasapsamga@autolettura.eu
- **Autolettura via WhatsApp al numero 389 235 1828**
- **Autolettura tramite l'app** Acquologo**,** disponibilie sugli store dei dispositivi mobili

In caso di mancata lettura del contatore e mancata comunicazione dell'autolettura, la fatturazione viene effettuata con stima del consumo sulla base del consumo medio annuo dell'Utente. Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.
Per alcune tipologie di Utenze, i cui impianti presentano caratteristiche atipiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo i c.d. incassi misti), le modalità di rilevazione dei consumi e di fatturazione potranno essere oggetto di gestione specifica da parte del gestore, fermo restando il rispetto degli standard qualitativi previsti da ARERA.

Il gestore, con preavviso di almeno 48 ore, è tenuto a dare informazione agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, del giorno e della fascia oraria del passaggio del personale incaricato a raccogliere il dato di misura. L'utente è tenuto a comunicare esplicitamente al gestore la modalità (sms, e-mail, telefonata) di avviso prescelta.
In caso di misuratori teleletti, sia in modalità *smart* sia in modalità *semi-smart*, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

5.4.2 Fatturazione dei consumi

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- **2 bollette/anno se consumo fino a 100 mc annui**
- **3 bollette/anno se consumo da 101 a 1.000 mc annui**
- **4 bollette/anno se consumo da 1.001 a 3000 mc annui**
- **6 bollette/anno se consumo oltre 3.000 mc annui**

L'attribuzione dell'Utente alle precedenti fasce di consumo avviene sulla base del consumo medio annuo relativo alle 3 ultime annualità oppure, qualora ciò non fosse possibile, utilizzando i dati storici a disposizione.

Il Gestore garantisce i seguenti standard qualitativi relativi alla fatturazione:

Tempo emissione fattura: ≤ 45 giorni solari
È il tempo tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa.

Termine di pagamento della fattura: ≥ 20 giorni solari
È il tempo tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza della bolletta stessa.

5.4.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali informativi a propria disposizione. Allo stesso modo gli aggiornamenti delle tariffe saranno riportati nella prima bolletta utile successiva alla loro approvazione. A sua volta l'Utente è responsabile della tempestiva

comunicazione al Gestore di eventuali variazioni che dovessero insorgere in corso di fornitura, tali da determinare la necessità di modificare le tariffe o il contratto.

5.4.4 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui emergano errori di fatturazione, il Gestore si impegna alla pronta correzione degli stessi, ove necessario anche mediante verifiche presso il punto di consegna.
Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta di rispettare lo standard "tempo di rettifica di fatturazione" di seguito esplicitato il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta. Il gestore ha la facoltà, in ogni caso, di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso l'importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.
L'Utente ha, altresì, la facoltà di presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione qualora ritenga che gli siano stati addebitati in bolletta dei corrispettivi non dovuti.
È disponibile presso gli sportelli e sul sito web www.acegasapsamga.it un apposito modulo per presentare la richiesta di rettifica scritta al Gestore.

Gli standard qualitativi relativi alla rettifica di fatturazione sono i seguenti:

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione: 30 giorni lavorativi (da rispettare nel 95% delle richieste di rettifica)
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione, relativa ad una bolletta già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta qualora l'importo della stessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Qualora sussista la precedente condizione, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
La richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale deve pervenire al Gestore entro il 10° giorno solare successivo alla data di scadenza della bolletta che intende rateizzare.
Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiore al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio delle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi a causa di prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore e di elevati conguagli derivanti

dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista a punto 5.4.1 per cause imputabili al Gestore.

Resta inteso che nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione valgono le previsioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

Il Gestore in ogni caso si riserva la facoltà di acconsentire alla rateizzazione dei pagamenti, a favore degli Utenti che, versando in condizioni economiche disagiate, risultino meritevoli di un intervento di agevolazione.

5.4.6 Morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata, decorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza, salvo il caso in cui l'Utente abbia presentato richiesta di rateizzazione dei pagamenti in conformità al precedente punto 5.4.5, il Gestore provvede ad inviare un primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC).

Decorsi inutilmente almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta, il Gestore può procedere alla formale comunicazione di costituzione in mora dell'Utente a mezzo di raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC). Il termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti insoluti non potrà essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo del sollecito bonario di pagamento.

Ai sensi di quanto previsto dall' art. 7 dell'Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR, decorso il termine ultimo di pagamento senza che l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di comunicazione sottoelencate o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora (che può essere richiesta al Gestore al massimo entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora) il Gestore ha diritto di a:

a) **per le utenze domestiche residenti**
   - limitare la fornitura, qualora tecnicamente attuabile, al fine di assicurare un flusso d'acqua tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
   - sospendere la fornitura mediante sigillo del misuratore decorsi ulteriori 25 giorni solari dall'intervento di limitazione, in costanza di mora, qualora l'insoluto sia superiore al corrispettivo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato dell'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora. Laddove la limitazione non sia tecnicamente realizzabile, previa comunicazione recante le motivazioni dell'impossibilità di addivenire alla limitazione, è facoltà del Gestore sospendere la fornitura senza limitazione del flusso;
   - disattivare la fornitura mediante rimozione del misuratore e risolvere il contratto di fornitura solo se, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione del limitatore di flusso o dei sigilli oppure l'utente non abbia provveduto ad onorare obblighi di rientro da morosità pregressa (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora).

b) **per le utenze condominiali**
   - è facoltà del Gestore limitare o sospendere o disattivare la fornitura laddove l'utente non abbia provveduto al pagamento di almeno la metà dell'importo complessivo dovuto (in un'unica soluzione ed entro il termine ultimo di pagamento della costituzione in mora) e al saldo dell'importo dovuto entro 6 mesi dal pagamento parziale.

c) **per le utenze non disalimentabili e utenze beneficiarie di bonus idrico**
   - limitare la fornitura, qualora tecnicamente attuabile, al fine di assicurare un flusso d'acqua

tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno).

d) **per tutte le altre tipologie d'utenza**
   - limitare o sospendere o disattivare la fornitura.

In nessun caso la sospensione e la disattivazione della fornitura può essere eseguita nei giorni festivi, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La riattivazione della fornitura a seguito di limitazione/sospensione o disattivazione è subordinata al pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute, comprovato dall'inoltro della copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento secondo una delle modalità di comunicazione di seguito elencate, e alla corresponsione delle spese per gli interventi effettuati secondo quanto previsto dal tariffario denominato "Prezzi delle prestazioni accessorie".
Le spese per l'intervento di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente finale ad esclusione dell'utente domestico residente il cui insoluto non superi 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata o nel caso in cui non sia destinatario di procedure di costituzione in mora nei 18 mesi precedenti la costituzione in mora.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura precedentemente limitata/sospesa o disattivata per morosità, a partire dalla ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento delle somme dovute, entro:

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: 2 giorni feriali
È il tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, secondo le modalità di comunicazione di seguito elencate, e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento delle somme dovute da parte dell'Utente può essere comunicato al Gestore con le seguenti modalità:

- e-mail: riattivazioni@acegasapsamga.it;
- fax 0542/368182
- Numero verde 800.237.313 con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via mail all'indirizzo riattivazioni@acegasapsamga.it
- Sportelli presenti sul territorio

Inoltre, in caso di morosità dell'utente finale, il Gestore può richiedere in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e unicamente:

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
b) gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

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

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo

l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
Qualora il Gestore eserciti le facoltà di cui alle lettere a) e/o b), il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- della documentazione di cui alla lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

In relazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/2017) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (n. 160 del 2019) ed alle conseguenti deliberazioni ARERA, a partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del servizio idrico integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il gestore si impegna, pertanto, ad applicare quanto disposto da ARERA nella Delibera 547/2019/R/idr e ss.mm.ii.

5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi. Il costante monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture, guasti che generano perdite occulte degli impianti interni privati a valle del contatore.
L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
L'Utente in ogni caso ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente finale, quest'ultimo è tenuto a comunicare l'autolettura nei tempi e nelle modalità indicate dal Gestore. La mancata comunicazione comporterà l'addebito di un consumo stimato.
In caso di manomissioni o guasti al contatore l'Utente deve comunicarli prontamente al Gestore al numero verde di **Pronto Intervento** 800.996.062 (attivo 24 ore su 24).
In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente può chiedere il necessario supporto rivolgendosi al Gestore presso gli sportelli o al numero verde di **Assistenza Utenti** 800.237.313 gratuito da rete fissa o 199.501.099 a pagamento da cellulare
.

5.4.8 Gestione perdite occulte

Il Gestore mette a disposizione dei propri utenti un servizio, a pagamento, che permette di abbattere i costi derivanti da una dispersione idrica occulta. Il servizio viene attivato in automatico al momento della stipula contrattuale e verrà addebitato una volta all'anno in bolletta in un'unica soluzione e avrà efficacia per l'anno solare in corso. Il servizio di copertura si applica a tutti gli utenti che non ne abbiano dato espressa disdetta. La rinuncia ha efficacia immediata e permane fino a che non venga richiesta la riattivazione del servizio.
Sono occulte le perdite di acqua dovute a rottura di impianti interrati o incassati nella muratura o nel conglomerato cementizio, a valle del contatore, e comunque non rilevabili dall'esterno in modo diretto o evidente.
Non sono occulte le perdite che interessano impianti visibili (ispezionabili e mantenibili); causate da difettoso funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione (es. piscine, raffrescamento, frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, ecc.), addolcitori, di parti esterne a vista degli impianti di irrigazione; conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dall'utente o da terzi, anche in occasione di interventi di riparazione. Sono escluse dalla copertura le forniture straordinarie temporanee e i cantieri edili.
Il Gestore riconosce i costi eccessivi relativi al maggior consumo di acqua in bolletta derivanti da una

perdita idrica occulta qualora superi la percentuale prevista dalla informativa sulla gestione delle perdite occulte allegata al fascicolo contrattuale. Non copre i costi di ricerca e riparazione del guasto che rimane in carico all'utente.
In presenza di una perdita occulta, l'utente deve provvedere nel più breve tempo possibile alla ricerca, alla riparazione e a denunciare immediatamente il sinistro in forma scritta comprovando l'esecuzione della riparazione con documentazione fotografica, inoltrando la fattura di esecuzione dei lavori o, qualora gli stessi siano stati eseguiti in economia, dichiarazione comprovante che la riparazione è avvenuta a regola d'arte. L'utente deve rendersi disponibile alla verifica della fine fuga a scavo aperto da parte dei preposti incaricati.
La copertura è subordinata alla presenza di almeno 2 letture valide del contatore all'anno, sia effettuate dal Gestore sia effettuate dall'utente stesso tramite l'autolettura correttamente comunicate al Gestore. Nel caso di misuratori non accessibili dalla pubblica via perché posti in proprietà privata, la mancata effettuazione delle letture o autoletture previste può comportare la perdita totale o parziale del corrispettivo relativo ai maggiori costi.
In caso di perdita occulta riconosciuta con un consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente avrà diritto ad una tutela minima. Per il servizio di acquedotto ci sarà l'applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%.
Nel caso in cui non venisse riconosciuto il corrispettivo relativo alla quota acquedotto, verranno comunque rimborsate le quote di fognatura e depurazione ove presenti. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza. L'applicazione della tutela è garantita anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.
La tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, può avvenire solo dopo essere trascorsi 2 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

Per ogni aggiornamento è sempre consultabile il sito www.acegasapsamga.it ove è disponibile sia l'informativa per la dispersione delle perdite occulte sia il modulo per la denuncia che potrà essere inviata ad uno dei seguenti indirizzi:

- **Posta ordinaria**: Via del Teatro, 5 34121 Trieste
- **E-mail**: info.ts@acegasapsamga.it
- **Pec:** acegasapsamga_TS@cert.acegasapsamga.it
- **Fax:** 040/7793427

5.4.9 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore. L'Utente ha facoltà di scegliere che la verifica venga eseguita in loco dal personale tecnico del Gestore oppure da un laboratorio terzo abilitato.
Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente nel rispetto degli standard indicati al precedente punto 5.2.7.
Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:

Tempo massimo verifica contatore: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio : 30 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito della verifica trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente dell'esito stesso.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del ± 5%), non verrà addebitato alcun costo all'Utente per la verifica e il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi ricalcolando la bolletta riferita all'ultimo periodo precedente la richiesta di verifica in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni o dei consumi a disposizione.
Qualora la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore all'Utente sarà addebitato il costo dell'intervento previsto dal Tariffario denominato "Prezzi delle prestazioni accessorie" consultabile sul sito web www.acegasapsamga.it e presso gli sportelli utenti.
L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il contatore risulti correttamente funzionante, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del contatore il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del contatore venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Qualora, in seguito alla verifica, il contatore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante : 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di invio ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del contatore stesso.

5.4.10 Verifica della pressione di fornitura

L'Utente ha la facoltà di richiedere al Gestore la verifica della pressione di fornitura al contatore.
Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente secondo gli standard indicati al precedente punto 5.3.7.
Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:

Tempo massimo verifica pressione: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo comunicazione esito verifica pressione: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore e la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Nel caso in cui il valore rilevato risulti inferiore al livello minimo specificato al successivo punto 5.7.5 il Gestore provvede al ripristino delle condizioni minime del servizio o ad informare l'Utente dei tempi necessari per il ripristino.
Al contrario se il valore di pressione fosse superiore al limite minimo il Gestore addebita all'Utente il costo dell'intervento previsto dal Tariffario denominato "Prezzi delle prestazioni accessorie" consultabile sul sito web www.acegasapsamga.it e presso gli sportelli utenti.
L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il livello di pressione risulti nella norma, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del livello di pressione il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del livello di pressione venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

5.5.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza

Il Gestore si impegna a garantire una fornitura idrica continua, regolare e senza interruzioni.
Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni della fornitura programmate e non programmate, il Gestore si impegna ad adottare ogni possibile azione per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Nel caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile prolungate il Gestore è tenuto a rispettare il seguente standard:

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (S2): 48 ore
È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si è verificata una singola interruzione della fornitura idrica (sia essa programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.

5.5.2 Sospensione programmata del servizio

Nel caso il Gestore debba sospendere la fornitura idrica per eseguire interventi o manovre programmate sulla rete acquedotto (ad esclusione degli interventi dovuti a guasto) è tenuto a garantire i seguenti standard:

Tempo massimo sospensione programmata del servizio acquedotto (S1): 24 ore
È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica la sospensione programmata

della fornitura ed il momento di ripristino della fornitura per tutte le utenze interessate dalla sospensione.

Tempo minimo di preavviso per sospensione del servizio acquedotto (S3): 48 ore
È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola sospensione della fornitura oggetto del preavviso.

Il preavviso viene effettuato, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso e lettura (nel caso di un condominio o di un isolato), oppure direttamente all'Utenza nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari interessati.
Qualora la sospensione programmata interessi un numero elevato di Utenti il Gestore provvede all'emissione di comunicati televisivi e su stampa locale.

5.5.3 Pronto intervento

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno qualora si verifichino problematiche connesse all'erogazione del servizio idrico integrato, per gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo.
Chiamando il numero verde, 800.996.062, dedicato esclusivamente al Pronto intervento, l'Utente può segnalare disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura.
Il servizio telefonico è gratuito da rete fissa e mobile, è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e prevede la registrazione vocale delle chiamate ricevute.
Il servizio telefonico fornisce al segnalante, ove necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.
Il servizio telefonico di pronto intervento, inoltre, assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute ed è in grado di garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.
Il Gestore pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riporta gli stessi in ogni bolletta recapitata all'Utenza. Il Gestore si impegna a rispettare il seguente standard relativo al servizio telefonico di pronto intervento:

Tempo di risposta del servizio telefonico di Pronto intervento: ≤120 secondi
(da rispettare nel 90% delle chiamate)
È il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

5.5.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni

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

il Gestore si impegna a rispettare lo standard seguente:

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore
È il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata della squadra di pronto intervento.
Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

5.5.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informa l'Utenza con adeguato preavviso e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti di distribuzione di sacchetti.

5.6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Utente può richiede al Gestore informazioni sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo presso gli **sportelli utenti aziendali** o telefonando al numero verde di **Assistenza Utenti** 800.237.313 gratuito da rete fissa o al numero 199.501.099 a pagamento da cellulare dalle ore 8:00 alle 22:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 18:00 il sabato.
Il gestore mette a disposizione un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;

Gli orari di apertura degli sportelli utenti sono indicati sul sito web www.acegasapsamga.it e allegati alla bolletta.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di inoltrare al Gestore richieste scritte di informazioni a mezzo:

- posta ordinaria; Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste
- Fax: 040/7793427
- e-mail: info.ts@acegasapsamga.it
- PEC: acegasapsamga_ts@cert.acegasapsamga.it
- attraverso lo Sportello Web on-line presente sul sito internet aziendale

Il Gestore inoltre si impegna a rispondere, in forma scritta, alle richieste di informazioni entro:

Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta scritta all'Utente.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.
Le informazioni riguardano almeno i parametri elencati nell'Allegato I, Parti A, B e C indicati nel d.lgs. 18/2023, gli eventuali parametri supplementari fissati ai sensi dell'articolo 12, comma 13 del

medesimo decreto, e i parametri durezza, calcio, magnesio e potassio, con l'indicazione:
a) dei componenti caratteristici espressi in ioni;
b) del periodo di riferimento delle analisi effettuate;
c) dell'unità di misura utilizzata;
d) dei valori medi di parametro rilevati;
e) dei valori di riferimento fissati dalla legge.
Per ciascun parametro rappresentato deve essere mostrata la frequenza di monitoraggio e i risultati dei controlli, ove non diversamente previsto, devono essere aggiornati almeno con cadenza semestrale.

Inoltre, il Gestore, utilizzando le modalità di comunicazione più adeguate allo scopo, è tenuto a:

- rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, pubblicando sul proprio sito web la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
- adottare nei confronti degli Utenti finali un modello di bolletta conforme alle disposizioni previste dalle direttive delle competenti Autorità, riportando tutte le informazioni previste;
- informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'Utenza sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare il Gestore è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del servizio, conseguiti con ciascun investimento;
- rendere note le modalità di accesso agli atti, garantendo comunque la piena rispondenza alle norme vigenti.

5.6.1 Qualità dell'acqua

Il Gestore garantisce ai propri Utenti la corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge, mediante una costante sorveglianza realizzata attraverso la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile che va dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. L'accertamento della qualità dell'acqua prelevata e distribuita comporta un'attività di monitoraggio e controllo che viene effettuata secondo modalità applicate sull'intero acquedotto gestito. Il monitoraggio di tutti i processi è definito in appositi "Piani di Monitoraggio" territoriali (definiti in collaborazione con le aziende sanitarie locali competenti per territorio). La direttiva 98/83/CE e i decreti legislativi n. 31/2001 e n. 27/2002, attuativi della stessa, rappresentano le norme di riferimento per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano. Essi prevedono che su tali acque vengano eseguiti due tipi di controlli analitico chimico-fisico e microbiologico: - controlli interni, di responsabilità del gestore controlli interni, di responsabilità del gestore e controlli esterni, effettuati dall'Autorità Sanitaria Locale competente.

5.7 TUTELA DELL'UTENTE

5.7.1 Procedura di reclamo

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione ai principi e agli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta presso gli sportelli utenti o telefonando al numero verde 800.237.313 gratuito da rete fissa oppure al 199.501.099 a pagamento da cellulare.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, può presentare al Gestore un reclamo scritto.

Il reclamo può essere inoltrato:

- posta ordinaria; Via del Teatro, 5 – 34121 Trieste
- Fax: 040/7793427
- e-mail: info.ts@acegasapsamga.it
- PEC: acegasapsamga_ts@cert.acegasapsamga.it
- attraverso lo Sportello Web on-line presente sul sito internet aziendale

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet i recapiti per l'inoltro in forma scritta dei reclami. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.
Presso gli sportelli e sul sito web del Gestore è disponibile un apposito modulo per agevolare la presentazione del reclamo scritto. È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente.
I reclami verbali possono essere formalizzati in forma scritta, anche con l'assistenza del personale del Gestore, presso gli sportelli utenti aziendali.
La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
c) le seguenti informazioni contrattuali:
    i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
    ii. la sotto-tipologia d'uso;
    iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
d) l'elenco della documentazione allegata.

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, ai reclami scritti entro:

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 30 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'Utente e la data di invio della risposta scritta da parte del Gestore.

5.7.2 Sistema di tutele

L'Utente, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo, può presentare il reclamo allo **Sportello per il Consumatore** istituito dall'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) accessibile direttamente all'indirizzo

www.portalesportello.it.

L'Utente, inoltre, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo, ha la possibilità di presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA all'indirizzo www.conciliazione.arera.it.
Gli incontri di conciliazione avvengono online in stanze virtuali dove l'utente finale o il suo delegato incontra il gestore alla presenza e con il supporto di un conciliatore fornito dal Servizio.
La domanda può essere presentata direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.
In ogni caso, il tentativo di conciliazione attraverso il Servizio dell'Autorità non pregiudica la facoltà dell'Utente di agire in giudizio innanzi all'Autorità Giudiziaria competente. Ogni informazione è presente anche nel sito internet www.acegasapsamga.it.

In alternativa al Servizio Conciliazione dell'ARERA è possibile attivare la procedura di conciliazione prevista dal Protocollo d'Intesa siglato tra il Gestore e le Associazioni di Tutela dei consumatori operanti sul territorio. Trattasi di uno strumento stragiudiziale, alternativo a quello giudiziario, per la risoluzione delle controversie, Le modalità per attivare la procedura sono contenute nel Regolamento di Conciliazione consultabile sul sito www.acegasapsamga.it. La domanda di conciliazione può essere trasmessa all'Ufficio Conciliazione, per il tramite dell'apposito modulo scaricabile dal sito, ad uno dei seguenti indirizzi:

- Fax: 0407793427
- E-mail: conciliazione@acegasapsamga.it
- PEC: acegasapsamga_TS@cert.acegasapsamga.it
- Raccomandata a/r AcegasApsAmga S.p.A - Ufficio Conciliazione via del Teatro n. 5, 34121 Trieste

L'Utente, infine, ha la possibilità di attivare la procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale che sarà prevista nell'apposito Protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica tra Gestore, le Associazioni di Tutela dei Consumatori operanti sul territorio e l'Ente di Governo d'Ambito competente (AUSIR). Le modalità per attivare la procedura saranno contenute nell'apposito Regolamento consultabile sul sito www.acegasapsamga.it. L'attivazione della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale è subordinata alla nomina da parte della Giunta regionale del Friuli-Venezia Giulia del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti ai sensi dell'art. 20 della LR n. 5/2016.

5.7.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** della presente Carta del Servizio è riconosciuto all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**. Tale indennizzo è accreditato all'Utente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile successiva al mancato rispetto dello standard specifico e, comunque, entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.
L'indennizzo automatico base, ad eccezione 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.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".
Il Gestore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo per:
- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente, inclusa l'inaccessibilità al contatore d'utenza, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

L'indennizzo inoltre non è corrisposto all'Utente che risulti moroso fino al completo pagamento delle somme dovute.
Relativamente al mancato rispetto degli standard specifici delle prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto l'indennizzo non è corrisposto all'Utente non contrattualizzato fino alla stipula del contratto di fornitura.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 e S3, di cui agli artt. 5.5.1 e 5.5.2, il Gestore corrisponde all'Utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.
Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.
In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore. Nel caso di indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici S1, S2 e S3 nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come: "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità tecnica definiti da ARERA".

Relativamente alle procedure di regolarizzazione delle utenze morose esposte al punto 5.4.6 della presente Carta del Servizio il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**:
- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità a un Utente non disalimentabile;
- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità a un Utente domestico residente, ad eccezione della condizionalità esposta al punto 5.4.6 che consente la disattivazione per tale Utente;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di contatto indicate al punto 5.4.6.

Il Gestore è altresì tenuto a corrispondere all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **10 euro** qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in presenza della comunicazione di costituzione in mora ma:
- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro il quinto giorno solare antecedente al

termine ultimo di pagamento della costituzione in mora;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

5.7.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.
Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per il miglioramento del servizio con le modalità di contatto indicate al precedente punto 5.6.1.
Sulla base delle rilevazioni effettuate il gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito web un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente rilevato, rendendolo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

5.7.5 Livelli minimi dei servizi

Il Gestore si impegna ad assicurare e a rendere noti all'utenza i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, compatibilmente con le infrastrutture e reti in gestione ed in relazione al programma degli interventi del Piano d'Ambito di cui all'art.149 del D.Lgs. 152/2006.

Nello specifico il Gestore assicura alle utenze civili domestiche i seguenti livelli minimi per il servizio acquedotto:

a) una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante giorno, intesa come volume d'acqua 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 relazione al carico idraulico di cui al punto successivo;
c) una pressione minima di 1,5 bar al punto di consegna, corrispondente ad un carico idraulico di 15 metri, rapportati al piano stradale, in condizioni di esercizio normali. Sono ammesse deroghe alla pressione minima garantita in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare nel contratto di fornitura la pressione minima che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi e per tutti gli edifici aventi un'altezza che necessiti di una pressione superiore a quella minima garantita, gli impianti di sollevamento eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
d) una pressione massima di 7 bar, corrispondente ad un carico idraulico di 70 metri, al punto di consegna rapportato al piano stradale, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

In riferimento al servizio fognatura il Gestore assicura inoltre che il posizionamento delle nuove fognature deve essere tale da consentire la raccolta dei reflui provenienti da utenze site fino a 0,5 metri sotto il piano stradale senza sollevamenti.

5.7.6 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle Associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

5.7.7 Trattamento dei dati personali

Il Gestore effettua il trattamento dei dati riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs. n. 196 del 2003, così come modificato dal D.Lgs. n. 101 del 2018 e dal Regolamento UE 2016/679. Il tutto secondo quanto specificato nell'informativa privacy resa disponibile dal Gestore.
É quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di del Gestore delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;
b) acquisizione di informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio idrico;
c) adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).

Il trattamento o fasi di esso potranno essere eseguiti da società terze, legate contrattualmente al Titolare, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.
Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto,è obbligatorio in relazione alla stipula, alla gestione del contratto e all'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 del regolamento UE 2016/679.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Gli standard espressi in giorni laddove non specificato sono da intendersi in giorni lavorativi.

Indicatore	Standard		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	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Idem 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 con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Idem 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	Idem c. s.	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a 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	Idem 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 e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
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 se consumi ≤ 100mc	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	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 scritta	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura idrica	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (programmata e non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata della fornitura idrica	se 24≤S3<48 ore = 30 euro; se 16≤S3<24 ore = 60 euro; se S3<16 ore = 90 euro
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica il tentativo di raccolta.	se 24≤SP<48 ore = 30 euro; se 16≤SP<24 ore = 60 euro; se SP<16 ore = 90 euro

Indicatore	Standard			Indennizzo
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR)	Specifico	2/anno	SR 1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	se SR1=1/anno = 30 euro se SR1=0/anno = 60 euro
		3/anno	SR 2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	se SR2=2/anno = 30 euro se SR2=1/anno = 60 euro se SR2=0/anno = 90 euro

Tabella 2 – Standard generali

Gli standard espressi in giorni, laddove non specificato, sono da intendersi in giorni lavorativi.

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 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 con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Idem c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 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	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	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)	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)	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 di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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