



CARTA DEI SERVIZI

DIVINA SERVICE SRLS – SERVIZIO IDRICO

Aggiornamento del 14/05/2020



Indice

1.	PREMESSA	3
1.1	La Divina Service srls	Errore. Il segnalibro non è definito.
1.2	La Carta dei Servizi	3
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
2.2	Qualità e sicurezza	5
2.3	Continuità	5
2.4	Partecipazione	5
2.5	Cortesìa	5
2.6	Efficacia ed efficienza	6
2.7	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
2.8	Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti	6
2.9	Sostenibilità	6
3	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
4	AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	7
4.1	Tempo di preventivazione nuovo allacciamento	7
4.2	Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	8
4.3	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	8
4.4	Tempi di esecuzione voltura.....	9
4.5	Tempo massimo per risposta a richiesta scritta di informazioni.	9
4.6	Pronto intervento	9
4.7	Tempestività in caso di guasto	9
4.7.1	Situazioni di pericolo o rischio di danni	9
4.7.2	Altre situazioni	9
5	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	10
5.1	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli comunali.....	10
5.2	Servizio informazioni	10
5.3	Possibilità di pagamento bollette e lavori.....	11
5.4	Tempo di attesa agli sportelli comunali	11
5.5	Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti.....	11
6	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	12
6.1	Periodicità della fatturazione	12
6.2	Bonus Idrico	13
6.3	Errori di lettura	13
6.4	Rateizzazione	14

6.5	Numero letture contatore annuale	14
6.6	Morosità	15
6.7	Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro	19
6.8	Gestione perdite occulte.....	19
6.9	Verifica del contatore.....	20
6.10	Caratteristica del prodotto.....	20
6.11	Verifica metrica certificata del contatore	20
6.12	Verifica del livello di pressione	21
7	CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....	21
7.1	Sospensioni programmate del servizio su rete idrica.....	21
7.2	Erroneo distacco del servizio.....	21
7.3	Crisi idrica da scarsità.....	21
7.4	Pronto intervento	22
7.5	Situazioni di pericolo o rischio di danni	22
7.6	Altre situazioni	22
7.7	Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto	23
7.8	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.	23
8	L' INFORMAZIONE.....	23
9	LA SODDISFAZIONE	24
10	GESTIONE DEL RIMBORSO	24
10.1	Modalità di richiesta del rimborso.....	24
11	LA TUTELA.....	25
11.1	Ufficio interno di controllo	25
11.2	Cause di mancato rispetto degli standard specifiche generali di qualità	25
12	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	26
13	INDENNIZZI	26
14	VALIDITA' DELLA CARTA	31
15	GLOSSARIO	31
16	CONDIZIONI DI FORNITURA.....	32
17	NUMERI UTILI	33

1. PREMESSA

1.1 Divina Service srls

Divina Service srls, partita IVA 02019370853, sede legale in Contrada Allampato Margitelli, RIESI (93016), CALTANISSETTA, SICILIA.

Elenco attività idriche svolte dall'impresa

Servizio Idrico	Altre Attività Idriche
<ul style="list-style-type: none">✓ Captazione✓ Adduzione✓ Acquedotto distribuzione✓ Sollevamento✓ Allacciamenti✓ Bollettazione	<ul style="list-style-type: none">✓ Lettura contatori✓ Altre prestazioni e servizi accessori✓ Attività di gestione della morosità, quali l'invio di solleciti e comunicazioni, la sospensione e riattivazione della fornitura

Tabella 1

1.2 La Carta dei Servizi

la Carta del servizio idrico, fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrante dei contratti di fornitura idrica.

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- ✓ Legge 11/07/1995 N° 273 "Conversione in Legge con modificazioni del decreto Legge 12/05/1995 N° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04/03/1996, in attuazione dell'art. 4 della Legge N° 36/94;
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato";
- ✓ Decreto Legislativo 30/07/1999 N° 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. II della Legge 15/03/1997 N° 59.
- ✓ Deliberazione ARERA (ex AEEGSI) n. 586/2012/R/IDR "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato";
- ✓ Deliberazione ARERA (ex AEEGSI) n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato";

- ✓ Deliberazione ARERA (ex AEEGSI) n. 218/2016/R/IDR “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale”;
- ✓ Deliberazione ARERA (ex AEEGSI) n. 665/2017/R/IDR “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- ✓ Deliberazione ARERA (ex AEEGSI) n. 897/2017/R/IDR “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”;
- ✓ Deliberazione ARERA (ex AEEGSI) n. 917/2017/R/IDR “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI)”;
- ✓ Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI);
- ✓ Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- ✓ Deliberazione ARERA n.186/2020/R/IDR del 26 maggio 2020 “Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/IDR, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 295, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;

La presente Carta verrà sottoposta al parere delle seguenti organizzazioni dei consumatori nello spirito di un dialogo continuo e per il miglioramento della qualità del servizio:

- ADICONSUM
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI ACLI
- CODACONS
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

la presente Carta, inoltre, è aperta al contributo di tutte le altre Associazioni dei Consumatori legalmente riconosciute.

In essa sono definiti i livelli minimi dei servizi che devono essere garantiti.

L’obiettivo fondamentale è perciò quello di aggiungere elementi di certezza verso la qualità complessiva del servizio reso.

Si riferisce, per il servizio d’acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- Domestico;
- Non domestico;

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto d’accesso alle informazioni ed il diritto di giudizio sull’operato della Divina Service srls.

Essa, inoltre, indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta.

Gli standard relativi ai livelli minimi di servizio sono da considerarsi come suscettibili di progressivo miglioramento.

La Divina Service srls si impegna ad Operare affinché venga garantito un servizio efficiente ed efficace tramite l'elaborazione di piani per il miglioramento della qualità del servizio.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

La Divina Service srls, a parità di condizioni Impiantistico - Funzionali, garantisce a tutti gli Utenti lo stesso trattamento agendo in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e si impegna a rendere concreto questo diritto prestando particolare attenzione nei confronti degli Utenti portatori di handicap.

2.2 Qualità e sicurezza

La Divina Service srls si impegna a garantire la qualità dei prodotti e dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazione e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

2.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario del Divina Service srls garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a:

- guasti;
- manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;
- cause di forza maggiore.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, la Divina Service srls si impegna a rendere tempestivi gli interventi.

2.4 Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dalla Divina Service srls le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

2.5 Cortesia

La Divina Service srls si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

2.6 Efficacia ed efficienza

La Divina Service srls persegue l'obiettivo del progressivo continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La Divina Service srls si impegna ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

2.8 Trasparenza e correttezza nei rapporti con gli Utenti

La Divina Service srls si impegna ad improntare il proprio agire ai principi di trasparenza e di correttezza e a favorire il ricorso a procedure conciliative, secondo le vigenti normative, per la risoluzione di eventuali controversie con gli Utenti.

2.9 Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi.

Questo implica per La Divina Service srls l'impegno a:

- assicurare la cura ed il monitoraggio della falda e delle sorgenti
- sviluppare gli studi idrogeologici per la ricerca di nuove fonti di approvvigionamento
- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione intervenendo alla riparazione delle stesse
- programmare ed eseguire Opere di rinnovamento, perseguendo l'obiettivo del continuo miglioramento.
- potenziare e rinnovare le reti di adduzione e distribuzione tramite al fine di migliorare il servizio all'utenza.

3. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono i parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso, con quelli fissati dal Gestore previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ARERA (ex AEEGSI), ed ai quali il cittadino deve fare riferimento nel rapporto con la Divina Service srls.

Gli standard costituiscono anche un obiettivo prestabilito che rende concretamente visibile il processo di miglioramento della qualità da parte del Gestore, A tale proposito gli standard sono sottoposti dal Gestore a continuo monitoraggio e la verifica della reale qualità del servizio erogato è, in primo luogo, a carico dello stesso.

Gli standard vengono formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo.

Gli indicatori quantitativi possono essere:

- Generali quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal Gestore (es. tempo medio di attesa agli sportelli)
- Specifici quando fanno riferimento a singole prestazioni espresse da una soglia minima o massima, verificabili direttamente da parte dell'utente (es. numero di giorni intercorrente tra la stipula del contratto e l'attivazione della fornitura) al netto del periodo necessario e ininterrottivo dovuto ad adempimenti a carico del cliente, al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di enti terzi, ad adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal gestore e a cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore. In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentono di rispettare i tempi indicati, il gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Gli indicatori qualitativi esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico), di cui al D.P.C.M. del 29/04/99.

La Carta del Servizio è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- Avvio del rapporto contrattuale;
- Accessibilità al servizio;
- Gestione del rapporto contrattuale;
- Continuità e regolarità del servizio;

4. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi indicati sono calcolati in relazione a tutti gli aspetti connessi all'avvio del rapporto contrattuale e sono considerati al netto del tempo necessario per il rilascio delle autorizzazioni e/o dei permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, La Divina Service srls provvederà a dare all'utente tempestiva comunicazione della nuova data e del motivo del rinvio. Inoltre si allega in copia alla presente Carta dei Servizi il modello di contratto.

4.1 Tempo di preventivazione nuovo allacciamento

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di messa a sua disposizione del preventivo.

Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore. All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice (AS), che contemplano prestazioni standard, oppure complesse (AC), ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.).

Standard Specifico

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg lavorativi

Tempo di esecuzione dei lavori per nuovi allacciamenti

E' il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Standard Specifico

- Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg Lavorativi
- Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.2 Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento richiesta del contratto di fornitura e l'attivazione o la riattivazione della fornitura, intesa come installazione del contatore su allaccio idoneo già predisposto, (senza modifica della sua portata), o la riattivazione nei casi di fornitura cessata in precedenza.

Standard Specifico

- 5 giorni per l'attivazione o riattivazione della fornitura
- 10 giorni tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore

La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si applica alle riattivazioni in seguito a sospensione per morosità dell'utente (per le quali il tempo di riattivazione non deve superare i 5 giorni lavorativi dal pagamento del corrispettivo, né alle variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione (quali volture o subentri immediati).

4.3 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di disattivazione della fornitura.

Standard Specifico

- 7 giorni per disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente, compresi quelli che comportano la rimozione del contatore dal

punto di consegna. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni

4.4 Tempi di esecuzione voltura

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

Standard Specifico

- Tempo massimo = 5 gg lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

4.5 Tempo massimo per risposta a richiesta scritta di informazioni.

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di informazioni e la data di risposta.

Standard Specifico

- 20 giorni per risposta.

4.6 Pronto intervento

La Divina Service srls attua un servizio di pronto intervento. I tempi di trasferimento sul posto sono solleciti compatibilmente con altri interventi già in corso della stessa gravità.

4.7 Tempestività in caso di guasto

4.7.1 Situazioni di pericolo o rischio di danni

Standard Specifico

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) in caso di:

- ✓ fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- ✓ alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

4.7.2 Altre situazioni

Per guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio:

- tempo massimo per il primo intervento = (24) ore;

Per guasto/occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato, con conseguente interruzione del servizio:

- tempo massimo per il primo intervento = (6) ore.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Orari di apertura secondo le indicazioni riportate in fattura.

Nello svolgimento di pratiche via telefono e via telematica sarà garantita l'identificazione dell'operatore.

STANDARD GENERALI

- Tempo medio di attesa allo sportello: non superiore a 10 minuti.
- Tempo massimo di attesa allo sportello: non superiore a 20 minuti.

Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.

5.2 Servizio informazioni

Funzionante dal lunedì al venerdì con il medesimo orario di apertura degli sportelli.

Le Sportello fornisce informazioni relative alla fatturazione dei consumi e al rapporto contrattuale di utenza:

- ✓ richiesta di informazioni e chiarimenti
- ✓ richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- ✓ richiesta allacciamento
- ✓ stipulazione contratti di utenza
- ✓ effettuazione di variazioni dei contratti di utenza
- ✓ disdetta dei contratti di utenza
- ✓ inoltro reclami
- ✓ richiesta di verifica contatori.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare tramite numero telefonico, oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sullo Sportello Online, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata.

Possono essere ottenute telefonicamente anche le seguenti informazioni:

- ✓ informazioni di carattere generale;
- ✓ informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

Il gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di

attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3 Possibilità di pagamento bollette e lavori

- Presso gli uffici postali.
- Con bonifico bancario.

5.4 Tempo di attesa agli sportelli comunali

STANDARD GENERALI

- Tempo medio di attesa allo sportello: non superiore a 10 minuti.
- Tempo massimo di attesa allo sportello: non superiore a 20 minuti.

Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Divina Service srls, potrà essere data segnalazione preventiva, di inapplicabilità delle condizioni previste dalla seguente "Carta", con avviso posto all'ingresso.

5.5 Risposta alle richieste e reclami scritti degli Utenti

L'utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore.

Il tempo di risposta motivata a richieste scritte da parte dell'utente è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto al protocollo e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

Standard Specifico

- senza sopralluogo 30 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta;
- con sopralluogo 45 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta;

Il tempo di risposta motivata ai reclami pervenuti da parte dell'utente è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici del Divina Service srls e la data di spedizione della risposta motivata all'utente.

- reclamo che non richiede sopralluogo 20 gg di calendario dal ricevimento del reclamo;
- reclamo che richiede sopralluogo 30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo;
- reclamo complesso (formulato da più utenze) avviso entro 30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo;

Tali termini sono validi nel rapporto Gestore/Utenti, mentre non sono da intendersi vincolanti fra La Divina Service srls/Enti.

Tutta la corrispondenza con gli Utenti riporta l'indicazione del Responsabile del Procedimento ed il relativo numero telefonico interno.

Nel caso in cui si rendesse necessario un sopralluogo presso il punto di fornitura oppure la complessità del reclamo sia tale da non consentire il rispetto dei tempi di risposta, il gestore informerà il cliente in forma scritta, se il cliente ha fornito un indirizzo e-mail, o telefonicamente, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso. Il cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, anche in forma scritta, al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna a fissare un incontro con il cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta;
- avvalersi della collaborazione delle associazioni riconosciute dei consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. n. 206 del 6/9/05);
- richiedere in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio.

È comunque facoltà del cliente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1 Periodicità della fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei misuratori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità con le seguenti modalità:

- 2/anno con cadenza semestrale per consumi medi inferiori a 100 mc
- 3/anno con cadenza quadrimestrale per consumi medi tra 100 mc e 1000 mc
- 4/anno con cadenza trimestrale per consumi medi tra 1000 mc e 3000 mc
- 6/anno con cadenza bimestrale per consumi medi oltre i 3000 mc

Solo in caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare e comunicare l'autolettura stessa (sportello utenti, telefono o appositi moduli sul proprio sito web, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato sulla base dei consumi

triennali, in mancanza di questi sulla base dei consumi medi e annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso.

Il Gestore si impegna pertanto:

- Nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici.
- Nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.
- Mette a disposizione dei clienti un servizio di recapito della bolletta tramite posta elettronica e un servizio di consultazione e gestione online della propria posizione contrattuale attraverso l'adesione ad apposite funzionalità dello "Sportello online" tramite sito internet.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'utente.

Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata dal Divina Service srls si riserva di procedere ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.

6.2 Bonus Idrico

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, modificato e integrato con deliberazioni 227/2018/R/IDR, 165/2019/R/COM e 3/2020/R/IDR, l'ARERA ha approvato il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti economicamente disagiati", in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

Ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, l'utente diretto (intestatario della fornitura idrica di residenza) o indiretto (che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) deve presentare apposita richiesta presso il Comune di residenza o presso i CAF abilitati, fornendo le informazioni e le certificazioni previste dal TIBSI. Per gli utenti diretti beneficiari dell'agevolazione, il bonus sociale idrico nazionale è riconosciuto dal gestore direttamente in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile a tariffa agevolata del servizio di acquedotto mentre, per gli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, tramite accredito sul conto corrente o assegno circolare.

6.3 Errori di lettura

Qualora l'errore sia segnalato o per lettera o direttamente allo sportello clienti, la rettifica avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, previa verifica d'ufficio.

STANDARD GENERALE

- Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione: 30 giorni lavorativi per il 95% delle richieste
- Tempo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta.

Qualora sia la Divina Service srls a rendersi conto di una avvenuta erronea fatturazione si provvederà in automatico alla rettifica e quanto addebitato in eccesso verrà immediatamente calcolato a credito nella fattura successiva. Eventuali ulteriori differenze saranno rimborsate con le procedure in uso.

6.4 Rateizzazione

Il Gestore è tenuto ad offrire agli utenti finali la possibilità di rateizzare la fattura consumi attraverso un piano di rateizzazione compilando il modulo di richiesta di rateizzazione, disponibile presso lo Sportello Commerciale, sul sito internet <http://divinaservice.altervista.org> oppure richiedendolo all'indirizzo email riportando nell'oggetto: Rateizzazione. Qualora l'importo lo preveda, nella fattura viene indicata l'informazione circa la rateizzabilità del pagamento della stessa.

Inoltre, sono fornite le seguenti informazioni:

- a. il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b. la modalità con cui richiedere un piano di rateizzazione avente durata minima di 12 mesi che, salvo diversi accordi tra le parti, prevede rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione;
- c. gli interessi di dilazione applicati; d. l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore per eventuali ulteriori chiarimenti. Le condizioni per richiedere la rateizzazione sono le seguenti:
 - la richiesta di rateizzazione deve essere inoltrata dall'intestatario dell'utenza o dall'utente titolare;
 - l'importo della fattura da rateizzare deve essere superiore dell'80% rispetto al valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse negli ultimi 12 mesi;
 - il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura;
 - gli interessi di dilazione, pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (TUBCE), saranno addebitati sulla prima fattura consumi utile.

Gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore
- la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Il pagamento della prima rata da parte dell'utente costituisce accettazione del piano di rateizzazione. Il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione anche in caso di utente finale moroso. Per avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi, l'utente deve esporre tale richiesta per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto a inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione valgono le disposizioni previste dalla Deliberazione ARERA n. 311/2019 in materia di Regolazione della morosità nel SII (art.5.4 del REMSI). Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi.

6.5 Numero letture contatore annuale

La lettura dei contatori viene generalmente effettuata secondo disposizioni contenute al paragrafo 6.1.

6.6 Morosità

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente finale medesimo, esclusivamente tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata e salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
 - la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento: servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli commerciali presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445. È fatta salva, comunque, la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Procedura per la costituzione in mora

Solo dopo aver inviato all'utente finale il sollecito bonario di pagamento il Gestore potrà avviare la procedura per la costituzione in mora. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

- 1) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- 2) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o PEC e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- l) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
 - è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dall'eventuale piano di rateizzazione, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

m) Procedura per la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso.

La procedura di sospensione e/o disattivazione della fornitura è diversa a seconda che l'utente sia di tipo disalimentabile o non disalimentabile secondo la definizione indicata nella presente Carta.

In particolare per le utenze domestiche residenti morose disalimentabili, ovvero diverse da quelle dirette beneficiare di bonus sociale idrico non disalimentabili, la sospensione della fornitura può avvenire soltanto successivamente:

- 1) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- 2) alla regolare messa in mora dell'utente finale moroso da parte del Gestore;

- 3) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- 4) al decorso dei termini, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- 5) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- 6) all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento alle utenze domestiche residenti morose, il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura:

- a) decorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi;
- b) trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata. In questo caso le spese per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle disalimentabili, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
 - dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
 - le medesime utenze non abbiano provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In caso di morosità delle utenze condominiali non essendo applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione,
- siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto. In ogni caso la disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- qualora decorso il termine ultimo previsto per il pagamento, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini,
- nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, secondo la definizione riportata nella presente Carta, non sia tecnicamente possibile procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Altresì, nel caso in cui sia riscontrata impossibilità tecnica di limitare la fornitura da parte del Gestore, quest'ultimo deve inviare all'utente una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione di tale impossibilità tecnica. Nella medesima comunicazione il Gestore deve indicare che, scaduto il termine del periodo previsto per la limitazione della fornitura provvederà senza ulteriore preavviso ad eseguire la sospensione della fornitura presso l'utenza interessata. Per quanto riguarda invece le utenze domestiche residenti morose non disalimentabili, ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico, la limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua pari a 50 litri/abitante/giorno) è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
- b) il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile. Il Gestore comunica su ciascuna bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti. In caso di ritardato pagamento e in assenza di richieste di rateizzazione della bolletta, il gestore applica, a partire dal secondo giorno successivo alla data di scadenza della bolletta, un'indennità di mora nella misura prevista dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e addebitata sulla prima bolletta successiva al versamento eseguito. In caso di mancato pagamento della bolletta, il gestore invia al cliente un sollecito/diffida contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati e il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempienza. L'ulteriore inosservanza da parte del cliente del sollecito/diffida di pagamento determinerà l'emissione di un provvedimento d'interruzione dell'erogazione mediante preavviso di chiusura. Il mancato rispetto dei termini di pagamento previsti dal preavviso di chiusura per il pagamento dell'insoluto, comporta l'avvio delle procedure di sospensione dell'erogazione del servizio fermo restando le procedure per il recupero forzoso del credito.

Standard specifico

La riattivazione della fornitura sospesa per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro:

- Tempo massimo = 1 giorno lavorativo (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore si impegna all'immediata riattivazione.

6.7 Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del Gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.

- Tempo massimo di riattivazione fornitura = 5 giorni lavorativi
- Tempo massimo di riattivazione con modifica portata misuratore = 10 giorni lavorativi

L'Utente interessato alla riattivazione della fornitura, precedentemente cessata per disdetta o per morosità, dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura a suo nome nonché al pagamento delle insolvenze, del deposito cauzionale e del corrispettivo stabilito dal tariffario per diritti di riapertura. La riattivazione della fornitura avverrà entro 5 giorni lavorativi dal pagamento ad eccezione dei casi in cui la sospensione sia stata effettuata con eliminazione dell'impianto.

Qualora la derivazione da riattivare non sia conforme alle prescrizioni tecniche adottate, il Gestore prescriverà a spese dell'Utente il rifacimento della derivazione con lo spostamento del punto di misura al limite della proprietà pubblica.

6.8 Gestione perdite occulte

In caso di presunta perdita occulta il Cliente può chiedere al Gestore un conguaglio tariffario sui maggiori consumi dovuti alla perdita stessa, se accertata, seguendo le procedure indicate sulla modulistica fornita. Si precisa che sono classificate come perdite occulte le dispersioni d'acqua, a valle del contatore di misura, che per loro natura non sono immediatamente visibili. Tipicamente tali perdite sono dovute a rotture di tubi interrati con un flusso d'acqua che si infiltra nel sottosuolo senza che questa si renda visibile a livello del terreno.

Non sono invece classificabili come perdite occulte consumi anomali dovuti a malfunzionamento di impianti del cliente (per esempio da impianti irrigazione ecc.), consumi per scarico da valvola di troppo pieno, vaschette del WC difettose, ecc.. Sui consumi riconosciuti come perdite occulte, su richiesta documentata del Cliente, è applicato un conguaglio tariffario relativamente ai mc prelevati in eccedenza rispetto ai normali consumi dell'utenza rilevabili dai consumi storici. Una volta conguagliata una perdita occulta, non saranno prese in considerazione altre richieste per la stessa utenza per almeno due anni.

Il Gestore potrà effettuare un sopralluogo tecnico con personale incaricato, il cui costo sarà addebitato in bolletta in concomitanza con il conguaglio tariffario riconosciuto.

6.9 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del Gestore. L'esito di tale verifica verrà comunicato all'Utente e qualora i risultati confermino situazioni anomale, la modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sarà in base alla media dei consumi storici, tenendo anche conto della stagionalità.

Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%. saranno addebitate all'Utente le spese di verifica. così come determinate dal Gestore.

Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Standard specifico

- Tempo massimo = 10 giorni lavorativi
- Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = 10 giorni lavorativi

Qualora, in seguito a verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito.

- Tempo massimo per la sostituzione del contatore = 10 giorni lavorativi

6.10 Caratteristica del prodotto

Qualità dell'acqua erogata conforme alla normativa.

6.11 Verifica metrica certificata del contatore

L'Utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica di un soggetto terzo abilitato, del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile. Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Standard specifico

- Tempo massimo per la sostituzione del contatore = 10 giorni lavorativi

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica a partire dalla data di esecuzione della verifica stessa a seconda che sia effettuata presso l'Utente o in laboratorio.

- Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = 30 giorni lavorativi

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni. In mancanza di questi sulla base dei consumi medi e annui degli Utenti della stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della

misura, all'Utente sarà addebitata una cifra pari alle spese sostenute per la verifica presso il soggetto certificato.

Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, dovrà accordarsi autonomamente con il soggetto terzo che effettuerà la verifica.

6.12 Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un tempo massimo di 10 gg lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente. Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento. Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro un tempo massimo di 10 gg lavorativi decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La Divina Service srls si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni, necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. La Divina Service srls assicura adeguate e tempestive informazioni eventualmente mediante affissione di avvisi nelle zone interessate.

7.1 Sospensioni programmate del servizio su rete idrica

Si garantisce un tempo di preavviso di almeno 48 ore per le sospensioni che riguardano lavori straordinari programmati nelle condotte e negli impianti principale ed un tempo massimo di sospensione che sarà comunicato di volta in volta e che non sarà superiore alle 48 ore in assenza di eventi eccezionali e imprevedibili per quanto riguarda le condotte.

Le interruzioni programmate del servizio acquedotto e i relativi preavvisi sono anche definiti negli indicatori specifici S1 ed S2 nella Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici.

La segnalazione viene effettuata, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso/lettura, all'ingresso dell'unità immobiliare e, in casi particolari, direttamente all'utenza, ed eventualmente anche a mezzo stampa.

Tempo massimo di sospensione servizio acqua:

- interventi sulla rete = 8 ore
- interventi sul contatore = 4 ore

7.2 Erroneo distacco del servizio

La riattivazione sarà immediata dopo l'avvenuta comunicazione dell'errore.

7.3 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o a fattori ambientali non dipendenti dall'attività comunale, La Divina Service srls, con adeguato preavviso, informa la popolazione proponendo le misure da adottare per superare il periodo di Crisi (risparmio idrico, riduzione della pressione in rete, sospensione programmata dell'erogazione, turnazioni, ecc.).

7.4 Pronto intervento

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Gli Utenti hanno a disposizione per chiamate e segnalazioni interruzioni e guasti il numero 329 198 5476.

Standard generale

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un 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.

- Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5 Situazioni di pericolo o rischio di danni

Tempo massimo per primo intervento in caso di situazione di pericolo per la incolumità delle persone:

In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente, come anche definito nell'indicatore S3 riportato nella Tabella degli standard specifici in allegato.

Tempo massimo per primo intervento:

- 3 ore (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) in caso di:
 - ✓ fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
 - ✓ alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

Tempo massimo per ultimazione lavori in caso di guasto alla rete:

- 24 ore lavorative dal loro inizio.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite su rete:

- 8 Km/anno.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

7.6 Altre situazioni

Per guasto al contatore o apparecchi accessori, con conseguente interruzione del servizio:

- tempo massimo per il primo intervento = (24) ore;

Per guasto/occlusione alle tubazioni o canalizzazioni interrato, con conseguente interruzione del servizio:

- tempo massimo per il primo intervento = (6) ore.

7.7 Ripristino dell'erogazione del servizio a seguito di guasto

Per riparazione guasti a condotte fino a 300 mm di diametro:

- Tempo massimo = (12) ore

Per riparazione guasti a condotte di oltre 300 mm di diametro:

- Tempo massimo = (24) ore

7.8 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il Gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica.

8. L' INFORMAZIONE

Al fine di garantire agli Utenti informazioni costanti ed adeguate sugli aspetti normativi, contrattuali, regolamentari ed in generale, La Divina Service srls utilizza i seguenti strumenti:

- ✓ Informazioni allo sportello;
- ✓ Telefonicamente al numero 392 2656458;
- ✓ Sul sito del Gestore Sportello Online: <http://divinaservice.altervista.org>
- ✓ Per posta elettronica all'indirizzo: divinaservicesrls@gmail.com
- ✓ Tramite posta elettronica certificata (PEC): divinaservicesrls@pecodp.it
- ✓ Per posta;
- ✓ Carta dei servizi;
- ✓ Appositi spazi nelle bollette;

I tempi massimi di risposta alle richieste di informazioni sono i seguenti:

- ✓ Risposte verbali dirette e telefoniche in giornata;
- ✓ Risposte scritte senza verifiche esterne entro 30 giorni;
- ✓ Risposte scritte con verifiche esterne entro 45 giorni;

La Divina Service srls, con un linguaggio semplice ed efficace e con idonea campagna informativa:

- ✓ assicura agli Utenti la corrispondenza dell'acqua erogata ai parametri di qualità previsti dalla legge; in particolare, fornisce su richiesta, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei;

- ✓ rende note le condizioni di somministrazione del servizio e le regole intercorrenti nel rapporto fra le due parti;
- ✓ informa circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- ✓ promuove campagne informative sul corretto utilizzo dell'acqua ai fini di diffondere comportamenti rivolti alla valorizzazione e risparmio della risorsa idrica;
- ✓ promuove campagne informative sulle principali attività che essa svolge;
- ✓ informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sul calendario di fatturazione;
- ✓ pubblicizza le procedure per la presentazione dei reclami e le modalità per la soluzione in via conciliativa delle eventuali controversie;
- ✓ effettua periodici sondaggi per verificare l'efficacia delle comunicazioni emesse e per recepire ulteriori esigenze del cittadino in questo campo;

9. LA SODDISFAZIONE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, La Divina Service srls svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi.

I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini e trasmessi alle Autorità competenti ed alle Associazioni dei Consumatori.

Qualora i cittadini intendano far pervenire i propri suggerimenti relativamente al miglioramento del servizio prestato, possono indirizzare i medesimi al Divina Service srls.

10. GESTIONE DEL RIMBORSO

Gli standard sottoposti a rimborso sono quelli di seguito elencati e fanno sempre riferimento a tempi massimi:

- ✓ tempo di esecuzione lavori nuovi impianti idrici senza lavori di scavo 15 giorni massimo;
- ✓ tempo di esecuzione lavori nuovi impianti idrici con lavori di scavo 30 giorni massimo;
- ✓ tempo per attivazione o riattivazione fornitura 5 giorni massimo;
- ✓ tempo massimo per la cessazione della fornitura 7 giorni massimo;

10.1 Modalità di richiesta del rimborso

Il rimborso sarà erogato previa richiesta scritta che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (farà fede la data del ricevimento dell'istanza scritta nella sede del Divina Service srls).

Il rimborso verrà effettuato entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, tramite accredito in bolletta.

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente "Carta", non si terrà naturalmente conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Divina Service srls che di fatto impediscono e condizionano l'attività della stessa.

Qualora non sia possibile da parte del Divina Service srls, rilevare oggettivamente il sorgere, la durata e l'effetto di tali eventi impeditivi non si potrà dar corso all'applicazione delle penali.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono:

- ✓ eventi di carattere eccezionale esterni al Divina Service srls e da questa non dipendenti come catastrofi naturali, eventi franosi e climatici, interruzioni dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.;
- ✓ ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione di opere edili dell'Utente;
- ✓ scioperi.

Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 67 della delibera ARERA n.655/2015/R/Idr (RQSII) in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica scritta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, relativa ad una fattura 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.

Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

- Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi
- Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

11. LA TUTELA

11.1 Ufficio interno di controllo

A) Qualsiasi violazione ai principi contenuti nella presente "Carta" deve essere denunciata al Divina Service srls. Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione.

B) Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di rimborso, il Gestore riferirà all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali La Divina Service srls provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

11.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifiche generali di qualità

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

- a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente a 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
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non comprese nelle lettere a) e b).

12. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso, il gestore effettua un monitoraggio periodico degli indicatori previsti nella Carta del Servizio e di altri indicatori utili a valutare le prestazioni aziendali. Il monitoraggio dei singoli indicatori avviene con una frequenza che può essere trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della tipologia e il risultato è sottoposto a revisione annuale.

In sede di riesame della direzione, i risultati vengono confrontati con gli obiettivi inizialmente fissati, per predisporre una relazione in cui sono contenute le azioni preventive e correttive necessarie al fine di perseguire il miglioramento continuo.

Nel rapporto vengono riportati:

- ✓ i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- ✓ le cause dell'eventuale mancato rispetto degli standard;
- ✓ le azioni intraprese per porvi rimedio;
- ✓ le statistiche dei reclami ricevuti, effettuando un confronto con gli anni precedenti;
- ✓ le criticità emerse in particolari settori di attività;

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative alle segnalazioni e ai reclami ricevuti, alle chiamate al servizio clienti e al pronto intervento e le attività svolte presso lo sportello per il pubblico.

13. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nella successiva tabella.

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente;
- b) in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

c) Il Gestore, nei casi in cui il cliente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi

(Del. 655/2015 – All. A, Tab.6)

Indicatore	Standard (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		Base di calcolo
Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Accessibilità al servizio "Sportello online"	≥ 98%	Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili	Rispetto in almeno 10 degli ultimi mesi
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordato	95% delle singole prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico	≥ 90%	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico	Rispetto almeno dei 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≥ 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 conclusioni 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	≥ 80%	Rapporto nel mese considerato tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≥ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo e chiamata di pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico – lavoro complesso	≥ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso della chiusura	10 giorni solari	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	95% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione lavoro complesso	30 giorni	Tempo intercorrente tra il pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data del 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 del cliente 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 viene comunicato la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo minimo garantito di preavviso di interruzione programmata del servizio	48 ore	Tempo intercorrente tra l'avvenuto preavviso dell'interruzione e l'effettivo verificarsi dell'interruzione stesso	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata dal servizio	8 ore	Tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi dell'interruzione del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore	95% delle singole prestazioni

Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

Indicatore	Standard <i>(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)</i>		Indennizzo
Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
Periodicità minima di fatturazione	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi		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
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Almeno 30 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per stessa	Non soggetto a indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	7 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 idrico con sopralluogo	15giorni	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 esecuzione dell'allaccio idrico-lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
Tempo di 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 o subentro nella fornitura	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 o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	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 a favore del nuovo cliente	30 euro

Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di fine lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuato in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra data di invio al cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da	30 euro

	parte del gestore		
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 al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo per la risposta reclami	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a risposte scritte di informazioni	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

14. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta entra in vigore dal 14/05/2020, secondo le nuove disposizioni contenute nella deliberazione ARERA n.917/17/R/Idr del 27/12/2017 (RQTI).

La presente Carta è soggetta ad eventuale revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.

15. GLOSSARIO

Allacciamento: Esecuzione di parte di impianto del Divina Service srls costituita da materiali (tubature, giunti, raccordi ed apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compreso tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'Utente.

Attacco contatore: Installazione del contatore, quale punto di consegna della fornitura, al termine dell'allacciamento.

Attivazione fornitura: Apertura del contatore, da attuarsi dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura, il completamento ed il collegamento dell'impianto dell'Utente.

Cessazione: Eliminazione dell'impianto per disdetta o per morosità.

Captazione: Operazione eseguita con l'ausilio di particolari impianti per il prelievo e l'utilizzo di acque sotterranee (di falda artesiane o di Sorgente).

Consumi storici: Media dei consumi degli anni precedenti.

Erroneo distacco: Interruzione della fornitura mediante chiusura dell'impianto e/o distacco del contatore, non richiesta dall'Utente o non giustificata da motivi di sicurezza, interventi sugli impianti o mancato pagamento.

Morosità: Ritardo o mancato pagamento di una bolletta.

Parametri chimico - biologici: Si intendono le misure che vengono eseguite per stabilire se l'acqua distribuita risponde ai requisiti prescritti dalla legislazione vigente. Tali misure sono determinate mediante l'effettuazione di analisi chimiche e microbiologiche.

Potabilizzazione: Insieme dei procedimenti tecnico-industriali eseguiti, all'interno di particolari impianti, sulle acque naturali (superficiali o sotterranee), al fine di purificarle e renderle idonee al consumo umano.

Rettifica letture e consumi: Sistemazione/correzione delle letture e consumi.

Riattivazione: Riapertura della fornitura.

Sollecito: Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza.

Sopralluogo: Verifica tecnica di fattibilità effettuata sul luogo della fornitura da personale del Divina Service srls al fine di stabilire sia le modalità di realizzazione dell'impianto di fornitura sia gli oneri relativi all'intervento richiesto dall'Utente.

Verifica del contatore: Prova di corretto funzionamento del contatore che l'Utente richiede, con pagamento del corrispettivo stabilito, quando ritiene che i consumi rilevati non corrispondono all'effettivo utilizzo.

RQSII: è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n.655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015;

REMSI: è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato"

TIMSII: è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016;

TIBSI: è il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017;

TICSI: è il "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici", recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;

RQTI: è la "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017.

16. CONDIZIONI DI FORNITURA

Le condizioni di fornitura sono contenute nel vigente regolamento di distribuzione idrica consegnato in copia all'Utente.

17. NUMERI UTILI

Servizio informazioni bollette e contratti, reclami, segnalazioni guasti e pronto intervento

Sportello: Contrada Allampato Margitelli, RIESI (93016), CALTANISSETTA

Telefono 392 2656458

Sito internet: www.divinaservice.it

Indirizzo e-mail: divinaservicesrls@gmail.com

Indirizzo PEC: divinaservicesrls@pecodp.it