



Energia Verde Idrica S.p.A.
in liquidazione

Servizio Idrico Integrato
dell'isola d'Ischia

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Approvata con determina del Liquidatore Unico n. 4 del 16/04/2018



E.V.I.
ENERGIA VERDE IDRICA S.p.A.
CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Approvata con determina del Liquidatore Unico n. 4 del 16/04/2018

INDICE

- 1 **PREMESSA**
- 2 **I PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - 2.1 Eguaglianza
 - 2.2 Imparzialità
 - 2.3 Continuità
 - 2.4 Partecipazione
 - 2.5 Cortesia
 - 2.6 Efficacia ed efficienza
 - 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
 - 2.8 Condizioni principali di fornitura
 - 2.9 Riservatezza
- 3 **STANDARD DI QUALITA' TECNICA**
 - 3.1 Standard specifici
- 4 **STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE**
 - 4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
 - 4.2 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica o diversa
 - 4.3 Modalità di pagamento delle fatture
 - 4.4 Facilitazioni particolari
 - 4.5 Rispetto degli appuntamenti concordati
 - 4.6 Tempi di attesa agli sportelli
 - 4.7 Accessibilità al servizio telefonico
 - 4.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
 - 4.9 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento
 - 4.10 Risposta alle richieste e ai reclami scritti degli utenti
- 5 **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**
 - 5.1 Caratteristiche di qualità del prodotto acqua
 - 5.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente
 - 5.2.1 Tempi per predisposizione preventivi nuovi allacciamenti
 - 5.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura
 - 5.2.2.1 Tempi per esecuzione di allacciamenti
 - 5.2.2.2 Tempi per l'attivazione degli allacciamenti
 - 5.2.3 Tempi di riattivazione della fornitura in seguito disattivazione per morosità



- 5.2.4 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura
 - 5.2.4.1 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
 - 5.2.4.2 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
- 5.2.5 Tempi per la disattivazione della fornitura
- 5.2.6 Tempo di esecuzione della voltura
- 5.2.7 Tempi per verifica funzionalità misuratore
- 5.2.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica
 - 5.2.8.1 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
 - 5.2.8.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
- 5.2.9 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
- 5.2.10 Tempi per verifica livello di pressione
- 5.2.11 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
- 5.2.12 Tempo di preventivazione per lavori
- 5.2.13 Tempi per esecuzione lavori

5.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 5.3.1 Lettura dei misuratori
- 5.3.2 Fatturazione dei consumi e pagamento fatture
- 5.3.3 Recapito fatture e corrispondenza
- 5.3.4 Rettifiche di fatturazione
- 5.3.5 Morosità – sospensione del servizio – utenze non disalimentabili
- 5.3.6 Verifica del misuratore
- 5.3.7 Verifica del livello di pressione

5.4 SOSPENSIONI DEL SERVIZIO

- 5.4.1 Tempi di preavviso delle sospensioni programmate
- 5.4.2 Durata delle sospensioni programmate
- 5.4.3 Crisi idrica da scarsità

5.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

- 5.5.1 Pronto intervento
- 5.5.2 Interventi a seguito di segnalazioni

5.6 SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

6 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

- 6.1 Mezzi di informazione verso l'utente

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

8 INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

9 TUTELA

10 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1 PREMESSA

La carta del servizio idrico è un documento predisposto da "E.V.I. – Energia Verde ed Idrica s.p.a.-" e rivolto agli utenti del servizio. In questo documento gli utenti dell'E.V.I. possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del servizio erogato.

Il suo scopo consiste nel fissare i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce l'elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi il raggiungimento di due obiettivi: il miglioramento della qualità dei servizi forniti, e il miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi. Essa assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato del gestore.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti in questa Carta, costituiscono obiettivi che l'E.V.I. assume vincolanti nello svolgimento delle sue attività e al tempo stesso tale documento si inserisce in un quadro più ampio di **attenzione all'utente**, diventando uno strumento nelle mani del cittadino per un dialogo continuo tra l'E.V.I. e l'utenza servita.

2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'E.V.I. – Energia Verde Idrica S.p.A. fornisce i propri servizi di acquedotto finalizzandoli al soddisfacimento di bisogni essenziali degli utenti, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

2.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'EVI si basa sul principio di uguaglianza degli utenti, nel rispetto dei vigenti regolamenti di fornitura. E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce degli utenti omogenee. Particolare attenzione viene prestata, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, alle persone diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Nei comportamenti verso gli utenti vengono adottati criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità.

2.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'EVI garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'EVI si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più i disagi dei cittadini.



2.4 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'EVI le informazioni che lo riguardano; può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali, ed in particolare gli atti suscettibili di incidere sulla qualità del servizio, sul rispetto delle norme che proteggono gli utenti e sul soddisfacimento delle loro esigenze, si può esercitare il diritto di accesso agli atti previsto dalla Legge 241 del 7 agosto 1990 con le limitazioni nascenti dalla natura privatistica dell'E.V.I..

Tutto il personale dell'E.V.I. è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio. Acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.

2.5 Cortesia

Sarà cura dell'EVI improntare i rapporti con l'utente a criteri di gentilezza e cortesia, agevolandolo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento, che è tenuto ad esibire in particolar modo quando prende contatto per qualsiasi motivo lavorativo con l'utente.

E' inoltre tenuto ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche.

2.6 Efficacia ed efficienza

L'EVI si impegna ad erogare il servizio in modo idoneo, perseguendo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta particolare attenzione ai rapporti con l'utenza, favorendo la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione.

2.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile" distribuito agli utenti in occasione delle richieste di contratto e disponibile sia presso gli sportelli aziendali che sul sito dell'EVI www.evi-spa.it.

Le caratteristiche specifiche della fornitura richiesta dall'utente sono stabilite al momento della stipula del contratto ed è impegno dell'E.V.I. rispettare lo stesso.

Si effettuano controlli periodici e sistematici per verificare che le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita siano conformi alla legislazione vigente.

2.9 Riservatezza

EVI SPA utilizza i dati personali necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto dell'esigenza di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003n. 196 e ss. mm. e ii. è consentito il



trattamento dei dati in possesso di EVI SPA al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

3 STANDARD DI QUALITÀ TECNICA

La regolazione della qualità tecnica si fonda sul rispetto di indicatori di performance specifici.

Per ciascun indicatore di qualità tecnica sono definiti alcuni standard di rispetto, definiti dalla deliberazione dell'Autorità n. 917/2017/R/IDR, in particolare dall'Allegato A "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

Per quanto riguarda gli standard specifici, sono definiti i tre seguenti indicatori relativi alla continuità del servizio di acquedotto:

- indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata", definita come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato;
- indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile", definito come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato;
- indicatore S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", definito come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

3.1 Standard specifici

Gli standard specifici di qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato sono definiti nella seguente tabella:

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore



Indennizzi automatici

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica (RQTI), il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico, proporzionale al ritardo rispetto allo standard stabilito, così come già previsto dalla RQSII, fatti salvi i casi di esclusione previsti.

Il gestore non è altresì tenuto a corrispondere alcunché qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

Laddove poi l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata dall'Autorità la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il tempo massimo per l'erogazione dell'indennizzo automatico è il medesimo di quello previsto dalla RQSII per i casi di mancato rispetto degli standard specifici.

4 STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato vengono introdotti standard per la prestazione dei servizi.

Tali standard, opportunamente divulgati agli utenti interessati, costituiranno uno strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell'utente medesimo.

Gli standard individuati si suddividono in due tipi:

- Standard generali del servizio, intesi come parametri della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- Standard specifici del servizio, intesi come parametri di servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - ✓ Tempi di risposta ai reclami scritti
 - ✓ Tempi per predisposizione preventivi
 - ✓ Tempi per controllo impianti
 - ✓ Tempi per esecuzione allacciamenti
 - ✓ Tempi per semplice ripristino di utenza
 - ✓ Tempi per cessazione fornitura
 - ✓ Tempi di rettifica fatturazione
 - ✓ Tempi di verifica del contatore
 - ✓ Tempi di verifica del livello di pressione.



Tali standard sono soggetti a verifiche periodiche al fine di poter provvedere ad un loro aggiornamento sulla base del livello di soddisfazione degli utenti, delle nuove esigenze emerse, dei possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

L'utente ha rapporti con l'E.V.I. per richiedere i seguenti servizi:

- Nuove forniture
- Nuovi contratti
- Variazioni di forniture su contratti esistenti
- Disdette
- Subentri
- Informazioni e proposte
- Pagamenti bollette
- Addebiti per lavori richiesti
- Reclami e rimborsi

Utilizzando:

- Sportelli diretti presso gli uffici dell'E.V.I.
- Servizio informativo tramite telefono
- Corrispondenza postale o posta elettronica
- Corrispondenza a mezzo fax
- Sportelli postali e bancari

4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli aziendali, come approvati dall'Autorità di Regolazione Energia Reti ed Ambiente (ARERA), sono riportati sulle fatture di consumo inviate periodicamente, nonché sul sito internet www.evi-spa.it.

4.2 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica o diversa

Gli utenti potranno avvalersi, per facilitare l'accesso ai servizi, in orario di ufficio, anche del servizio telefonico (081/991182 - 081/991622) per richiedere informazioni di carattere generale, seguendo le indicazioni del centralino automatico, muniti del n. di Codice utente rilevabile dalla fattura.

Le informazioni di carattere commerciale potranno essere richieste direttamente al n. 081/5070855 o a mezzo telefax e/o agli indirizzi di posta elettronica indicati sulle fatture e sul sito internet www.evi-spa.it



4.3 Modalità di pagamento delle fatture – rateizzazioni di pagamento

Gli utenti possono effettuare il pagamento delle bollette con l'aggravio delle commissioni d'uso, ove previste:

- mediante il bollettino di conto corrente postale premarcato tipo 896 allegato alle stesse, presso gli uffici postali o, on line, sul sito di Poste Italiane;
- mediante domiciliazione bancaria o postale;
- mediante l'home banking on line sul sito del proprio istituto di credito;
- mediante ogni altro eventuale strumento di pagamento indicato sulla fattura e/o sul sito internet dell'EVI, www.evi-spa.it.

In caso di morosità gli utenti possono inoltre effettuare il pagamento presso l'Ufficio recupero crediti della Società, a mezzo contante, assegno, carta di credito (circuiti abilitati) e bancomat.

In fase di stipula nuovo contratto, variazione contrattuale, voltura o di ogni altro adempimento effettuato presso gli sportelli dell'ufficio Commerciale dell'EVI, gli utenti possono provvedere seduta stante ai pagamenti mediante carta di credito (circuiti abilitati) e bancomat.

La EVI SpA garantisce agli utenti del S.I.I. l'accesso alla rateizzazione di pagamento delle fatture secondo le modalità e le condizioni di cui all'art. 42 dell'atto di “Regolazione della qualità contrattuale” allegato alla deliberazione dell'AEEGSI (oggi ARERA) n. 655/2015/R/IDR, come integrato dalla deliberazione n. 217/2016/R/IDR.

4.4 Facilitazioni particolari

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie ed alle persone diversamente abili.

Allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi, normalmente erogati presso le sedi aziendali, la Evi Spa potrà svolgere tali pratiche presso il domicilio degli interessati, previa richiesta da parte degli stessi.

4.5 Appuntamenti concordati

L'E.V.I. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente.

T.Max per l'appuntamento concordato 7 gg. intercorrenti tra il giorno in cui l'EVI riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

T.Max 3 ore: disponibilità massima richiesta all'utente

T.Max 24 h preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato, inteso come 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 concordato.

4.6 Tempo di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli è stato individuato con l'obiettivo di garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile e di contenere i costi di gestione.



Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti primi intercorrenti tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto
Tempo medio di attesa è di 20 minuti primi: la media sul totale delle prestazioni del tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

4.7 Accessibilità al servizio telefonico

L'EVI S.p.A. garantisce l'accesso al servizio telefonico mediante un centralino elettronico dotato di risponditore automatico.

4.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

L'EVI S.p.A. garantisce un tempo medio di attesa - intercorrente tra l'inizio della risposta, effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata - pari o inferiore a 240 secondi.

4.9 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento

La EVI S.p.A. garantisce, mediante un numero verde gratuito dedicato, indicato sulle fatture di consumo e sul sito internet istituzionale, la risposta alle chiamate di pronto intervento nel tempo massimo di 120 secondi.

4.10 Risposta alle richieste di rettifica fattura, di informazioni ed ai reclami scritti degli utenti

L'EVI si obbliga a rispondere alle istanze pervenute entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento delle stesse al protocollo aziendale.

5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'E.V.I. S.p.A. opera nel territorio dell'isola di Ischia, costituito da n. 6 Comuni, con una superficie complessiva di 46,32 kmq, al servizio di una popolazione di 61.648 abitanti residenti che, nel periodo estivo, si incrementa di circa 250.000 unità. La rete distributiva è lunga km 415.

5.1 CARATTERISTICHE DI QUALITÀ DEL PRODOTTO ACQUA

L'E.V.I. s.p.a gestisce il servizio idrico integrato, con ciò intendendosi distribuzione dell'acqua potabile, raccolta, convogliamento e depurazione delle acque reflue, ivi comprese la realizzazione e la manutenzione delle opere a tal fine necessarie.

L'acqua viene costantemente controllata per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità ai sensi del D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i.

L'E.V.I. ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna agli utenti, luoghi di controllo della qualità delle acque. Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, almeno una volta al mese, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio affidati a società specializzate al fine di una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal predetto decreto.



In particolare vengono eseguiti, almeno i seguenti controlli periodici:
controlli di routine e controlli di verifica, mediante prelievi appena dopo il misuratore idrico e all'interno dei serbatoi gestiti dalla EVI SpA, secondo il piano triennale preventivamente approvato dalla competente ASL NA2, alla quale vengono regolarmente trasmessi i risultati delle analisi.

Sui prelievi effettuati vengono presi in considerazione i parametri organolettici, fisici, chimici e microbiologici stabiliti per le analisi dalle disposizioni di legge vigenti.

L'acqua distribuita dall'EVI spa è microbiologicamente pura e potabile anche per le sue caratteristiche chimico-fisiche; è inodore, incolore e insapore, come deve essere.

Ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'energia Elettrica ed il Gas del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR le informazioni relative alla qualità dell'acqua sono costantemente aggiornate e pubblicate sul sito internet dell'EVI www.evi-spa.it o consultabili presso gli uffici aziendali.

5.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

I tempi di prestazione, espressi in gg. lavorativi se non diversamente indicato, riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta di allacciamento, alla esecuzione del nuovo allacciamento o alla modifica dell'allacciamento esistente; dalla attivazione alla cessazione della fornitura.

I tempi di prestazione indicati sono da considerarsi al netto dei:

- Tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi o certificazioni da parte di terzi;
- Tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente;
- Eventi non direttamente dipendenti dall'E.V.I., comprese le condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente, l'E.V.I. si impegna a comunicare tempestivamente all'utente il nuovo termine.

5.2.1 Tempi per predisposizione preventivi nuovi allacciamenti

Le richieste di nuovi allacciamenti devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione presso gli appositi uffici dell'E.V.I.

A fronte della richiesta, l'E.V.I. predisporrà, previo eventuale sopralluogo ed elaborazione di uno schema di impianto per l'introduzione dell'acqua fino al contatore, un preventivo di spesa.

Per la predisposizione del preventivo, l'E.V.I. ha definito i seguenti tempi standard decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta fino alla data di spedizione del preventivo, al netto dei tempi richiesti per le estensioni o i potenziamenti di rete che si rendessero necessari per soddisfare la richiesta. Tale tempo massimo resta interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita dall'utente:



10 giorni per preventivi semplici (quando non è necessario effettuare un sopralluogo);
20 giorni per preventivi con sopralluogo.

5.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura

5.2.2.1 Tempi per l'esecuzione di allacciamenti

L' E.V.I. esegue i lavori di allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza, nei seguenti tempi:

Nel tempo massimo di gg. 15 la esecuzione di allacci idrici che comportano un lavoro semplice

Nel tempo massimo di gg. 20 la esecuzione di allacci fognari che comportano un lavoro semplice

Nel tempo massimo di gg. 30 per l'esecuzione di allacci idrici /fognari che comportano un lavoro complesso

Tale tempo intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (mediante l'acquisizione da parte dell'EVI del pagamento del preventivo) e la data di completamento dei lavori utili all'attivazione della fornitura.

5.2.2.2 Tempi per l'attivazione degli allacciamenti

L'E.V.I. ha definito il seguente tempo standard per le operazioni di semplice posa del contatore e di attivazione della fornitura, quando siano state già realizzate le opere di allacciamento alla rete. Tale tempo decorre dalla data di stipulazione del contratto:

Tempo massimo di 5 gg.

5.2.3 Tempi di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

L'E.V.I. ha definito il seguente tempo standard per le operazioni di ripristino della fornitura sospesa per morosità. Tale tempo intercorre tra la data di comunicazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute all' EVI e la data di riattivazione della fornitura da parte dell'EVI.:

Tempo massimo di 2 gg. Feriali

5.2.4 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura

5.2.4.1 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore

Tempo massimo di 5 gg. intercorrenti tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero della richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

5.2.4.2 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore



Tempo massimo di 10 gg, intercorrenti tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero della richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

5.2.5 Tempi per la disattivazione della fornitura

E' il tempo massimo entro cui l'E.V.I. provvede a disattivare la fornitura dell'acqua mediante la rimozione del contatore:

Tempo massimo di 7 gg. intercorrenti 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 dell'EVI.

5.2.6 Tempo di esecuzione della voltura

Tempo massimo di gg.5 intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

5.2.7 Tempi per verifica funzionalità misuratore

E' il tempo massimo entro cui l'E.V.I. provvede a verificare la funzionalità del contatore:
Tempo massimo di 10 gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte dell'EVI.

5.2.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore:

5.2.8.1 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco:

Tempo massimo di gg.10 intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito

5.2.8.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio :

Tempo massimo di gg.30 intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito

5.2.9 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante

Tempo massimo di gg. 10 intercorrenti tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui l'EVI intende sostituire il misuratore stesso.

5.2.10 Tempi per verifica del livello di pressione

E' il tempo massimo entro cui l'E.V.I. provvede a verificare il livello di pressione:
Tempo massimo di gg.10 intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte dell'EVI

5.2.11 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione



Tempo massimo di gg. 10 intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.

5.2.12 Tempo di preventivazione per lavori

Le richieste di lavori devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione.

A fronte della richiesta l'E.V.I. predisporrà, previo eventuale sopralluogo ed elaborazione di uno schema di lavoro, un preventivo di spesa.

Per la predisposizione del preventivo, l'E.V.I. ha definito i seguenti tempi standard decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta fino alla data di spedizione del preventivo, al netto dei tempi richiesti per le estensioni o i potenziamenti di rete che si rendessero necessari per soddisfare la richiesta. Tale tempo massimo resta interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita dall'utente:

Tempo massimo di gg.10 per preventivi semplici (quando non è necessario effettuare un sopralluogo);

Tempo massimo di gg. 20 per preventivi con sopralluogo

5.2.13 Tempi per esecuzione lavori

L' E.V.I. esegue i lavori nei seguenti tempi:

- Tempo massimo di gg. 10 per l'esecuzione di lavori semplici
- Tempo massimo di gg. 30 per l'esecuzione di lavori complessi

Tale tempo intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (mediante l'acquisizione da parte dell'EVI del pagamento del preventivo) e la data di completamento dei lavori da parte dell'Evi.

5.3 Gestione del rapporto contrattuale

5.3.1 Letture dei misuratori

L'EVI effettua - nel rispetto della normativa di settore e in particolare delle delibere AEEGSI (oggi ARERA) n. 655/2015/R/IDR e n. 218/2016/R/IDR, 665/2017/R/IDR e ss.mm.ii. - la lettura sistematica dei misuratori di norma 3 volte l'anno, fatta salva ogni altra verifica e/o lettura che la società ritenga opportuna.

In ogni caso l'utente potrà procedere all'autolettura del proprio misuratore in qualunque momento comunicandola mediante:

- Posta elettronica all'indirizzo: autolettura@evi-spa.it
- FAX al numero: **081.333.43.62**
- SMS al numero: **335.103.22.31**
- L'Applicazione gratuita - **ProWeb Mobile** - per smartphone ANDROID, utile anche per consultare i propri dati contrattuali, le fatture in scadenza, per



ricevere avvisi di scadenza, comunicazioni generali o riguardanti la propria utenza.

- qualunque altra nuova modalità così come indicato sulle fatture periodiche dei consumi e sul sito internet dell'E.V.I.

5.3.2 Fatturazione dei consumi e pagamento fatture

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Le fatture sono elaborate sulla scorta dei consumi rilevati da EVI o comunicati dall'utente; in assenza di letture che coprano l'intero periodo fatturato, viene stimato un consumo presunto, determinato sulla base dei consumi del medesimo periodo dell'anno precedente, salvo conguaglio da operarsi al primo rilevamento dei consumi stessi.

La EVI S.p.A. ha adottato, quale criterio migliorativo di quanto disciplinato dall'art. 38.1 della deliberazione n. 655/2012/2015/R/Idr, la fatturazione trimestrale per tutte le utenze, ad eccezione delle utenze la cui media aritmetica del consumo annuo medio degli ultimi tre anni è superiore ai 3000 mc. (se il dato di misura degli ultimi tre anni non è presente, si calcola su 2 anni, o su un anno, o sul consumo presunto), cui è prevista la fatturazione a cadenza bimestrale.

Il tempo massimo per l'emissione della fattura è di gg. 45 solari intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Il termine per il pagamento delle fatture è fissato in almeno 20 gg. solari, a decorrere dalla data della loro emissione.

La fattura si intende integralmente accettata se non contestata entro il 20° giorno dall'intervenuta scadenza di pagamento.

5.3.3 Recapito fatture e corrispondenza

La EVI S.p.A. provvede ad inviare le fatture e la corrispondenza all'indirizzo indicato dall'utente, il quale si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione. Qualora il mancato recapito delle fatture e della corrispondenza in generale sia imputabile alla omessa comunicazione da parte dell'utente dell'intervenuta variazione dell'indirizzo di recapito, la EVI S.p.A. si riserva il diritto di sospendere in via cautelare la fornitura e di risolvere il contratto per inadempimento, decorsi gg. 30 dalla sospensione, con addebito dei relativi costi.

5.3.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano accertati errori in eccesso o in difetto, l'E.V.I. provvede alle rettifiche di fatturazione ed all'emissione dei nuovi documenti contabili con i corrispondenti addebiti o accrediti.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, la EVI procederà alle verifiche del caso e provvederà alle eventuali rettifiche di fatturazione ed all'emissione dei nuovi documenti contabili.



Il tempo massimo per le rettifiche di fatturazione è di gg. 60 intercorrenti tra la data di ricevimento da parte dell'EVI della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta.

Qualora la rettifica sia riferita ad una fattura già pagata dall'utente, la EVI procederà ad accreditare la somma non dovuta sulla prima fattura 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 del termine di gg. 60 lavorativi sopra indicato, il credito, ove pari o superiore ad euro 50, dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

5.3.5 Morosità – sospensione del servizio – utenze non disalimentabili

Il ritardato pagamento delle bollette comporta l'addebito di interessi di mora e di una penale, con le modalità e nella misura indicate nel contratto di somministrazione e nel Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile. Nel caso di avvio della attività di recupero del credito saranno inoltre addebitate all'utente le spese sostenute dall'EVI, di cui al vigente preziario.

In caso di morosità, la EVI SpA, con comunicazione scritta resa nei termini di legge e corredata da estratto conto riferito alle fatture inevase ed ai relativi interessi moratori, preavverte l'utente della sospensione della fornitura e della successiva rimozione del misuratore, con conseguente risoluzione del contratto, diffidandolo all'adempimento nel termine di gg. 20 dalla notifica della intimazione di pagamento o dalla restituzione della stessa per compiuta giacenza.

L'utente potrà evitare la sospensione della fornitura rimettendo alla EVI SpA, entro il termine concesso, prova dell'intervenuto pagamento.

Il ripristino della fornitura interverrà entro il tempo massimo previsto dalla presente Carta del Servizio.

In caso di erronea interruzione della fornitura per morosità, la EVI SpA si impegna alla immediata riattivazione.

Ai sensi del D.P.C.M. Del 29 agosto 2016, in nessun caso è applicata la disalimentazione del servizio sia alle utenze ad uso "pubblico non disalimentabile", come individuate all'art. 8.2 dell'allegato a) alla delibera 665/2017/R/IDR dell'AEGGSI, nonché alle utenze ad uso domestico residente beneficianti del bonus idrico.

La sospensione del servizio alle utenze disalimentabili è praticata previa escussione del deposito cauzionale.

Qualora non sia stata notificata, per motivi diversi dalla compiuta giacenza, la raccomandata di diffida e messa in mora al pagamento, la EVI Spa procederà alla ispezione degli impianti di distribuzione relativi alla fornitura e, in caso di sospensione della stessa per opposizione, ostacolo o non reperibilità dell'utente, decorsi 30 gg. senza che sia intervenuto il pagamento, procederà alla rimozione del misuratore ed alla risoluzione del contratto per inadempimento.

La morosità pregressa del precedente utente non è addebitabile all'utente subentrante nel possesso dell'immobile servito che richieda di stipulare un contratto ex novo (nuovo



allacciamento), fatti salvi tanto i corrispettivi degli eventuali consumi effettuati sulla preesistente fornitura dalla data di entrata nel possesso dell'immobile da parte del subentrante medesimo, quanto gli effetti di legge.

5.3.6 Verifica del misuratore

L'utente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità del misuratore installato a norma di Regolamento. In tal caso l'E.V.I. garantisce la verifica in contraddittorio della funzionalità del contatore, a mezzo di idonee apparecchiature di precisione in sua dotazione, concordando la data di tale verifica con l'utente.

Nel caso in cui la verifica comprovasse l'affidabilità dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, l'utente dovrà sostenere la spesa relativa all'esame richiesto.

Se si rilevasse un cattivo funzionamento del contatore, eccedendo la misurazione oltre i limiti di tolleranza di cui sopra, l'E.V.I. provvede alla sua sostituzione entro 10 giorni lavorativi; le relative spese e quelle della verifica sono a carico di E.V.I.

L'E.V.I. procede alla rettifica di fatturazione per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento del contatore, con ricostruzione dei consumi effettuata mediante il consumo stimato Cs, come descritto all'art. 11.1 All.A) alla delibera AEEGSI (oggi ARERA) n. 218/2016/R/IDR; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi di cui al comma 11.2, come indicato all'art. 11.3 All.A) della medesima deliberazione.

L'E.V.I. provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

5.3.7 Verifica del livello di pressione

Se l'utente rileva, nei pressi del punto di consegna, un livello di pressione della rete anomalo rispetto alle condizioni abituali, può richiedere per iscritto una verifica di tale livello.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'E.V.I. addebiterà all'utente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

5.4 Sospensioni del servizio

L'E.V.I. fornisce l'acqua con continuità, salvo patti speciali o cause di forza maggiore. Tuttavia può interrompere la fornitura per ragioni di servizio, cioè per manutenzione, per riparazione a guasti sulle condutture, per ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi e per l'ottimizzazione delle risorse idriche disponibili.

5.4.1 Tempi di preavviso delle sospensioni programmate



L'E.V.I. provvede ad avvisare gli utenti interessati alla sospensione del servizio per interventi programmati anche per l'ottimizzazione delle risorse idriche disponibili, con almeno 48 ore di anticipo, attraverso comunicati sul sito www.evi-spa.it e/o su media locali o affissione di manifesti o con ogni altro mezzo di cui l'EVI S.p.A. potrà avvalersi.

5.4.2 Durata delle sospensioni programmate

Le attività di sospensione programmata, hanno una durata non superiore alle 24 ore dall'inizio dell'intervento.

5.4.3 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, a fattori antropici o a determinazioni adottate dall'ente fornitore della risorsa idrica, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, la EVI S.p.A., con adeguato preavviso, informa l'utenza dell'attuazione delle misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- divieto di utilizzo di acqua potabile per usi non potabili;
- turnazione idrica che può avere durata e tempi strettamente connessi con le sopra descritte cause.

5.5 Sicurezza del servizio

5.5.1 Pronto intervento

L'E.V.I. garantisce la disponibilità di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura.

L'accesso a tale servizio è realizzato per mezzo di chiamate telefoniche al numero verde gratuito **800995102** pubblicizzato anche nella home page del sito internet dell'EVI S.p.A: www.evi-spa.it nonché nella fattura periodica.

5.5.2 Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

L'E.V.I., in questi casi, assicura l'intervento nel tempo massimo di ore 3 così come previsto dalla delibera n. 655/2015/R/IDR della AEEGSI.

5.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'E.V.I., nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua.



6 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

L'E.V.I. si fa carico di informare l'utente di qualsiasi modifica dei principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari o per iniziative e attività promozionali di fondamentale rilevanza. Il personale aziendale è sempre a disposizione, sia attraverso gli sportelli che con accesso telefonico, per fornire informazioni e consulenze.

6.1 Mezzi di informazione verso l'utente

Il personale di E.V.I. è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Gestore e utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

L'E.V.I. informa gli utenti utilizzando diverse modalità:

- alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura e in qualsiasi momento, rende disponibile la “Carta dei servizi” ed il “Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile”, contenente le condizioni generali di fornitura del servizio erogato;
- si avvale dei mezzi di comunicazione (media locali, opuscoli, ecc.), nonché del sito Internet (www.evi-spa.it) per far conoscere normative e informazioni sulle attività e gli eventi che è utile o necessario conoscano con la massima tempestività;
- riserva uno spazio alle informazioni all'interno delle bollette;
- per corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto.

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, l'E.V.I. s.p.a. svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi. Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

L'E.V.I. cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso. Infatti, le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti degli utenti.

Resta comunque inteso che l'utente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli sportelli aziendali.

8 INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale di cui alla deliberazione n. 655/2015/R/IDR relativa alla Regolazione Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII), descritti nella presente Carta, obbliga la EVI S.p.A. a riconoscere all'utente, a compenso del disagio arrecato, un rimborso forfettario automatico.



L'importo base è pari a 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione ⁽¹⁾, 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.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente (es. inaccessibilità del misuratore) o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio;
- nei casi in cui l'utente risulti moroso, l' EVI sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico, fino al pagamento delle somme dovute.

Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle eventuali somme dovute.

(1) ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati e alla periodicità minima di fatturazione per i quali viene sempre corrisposto l'indennizzo base

9 TUTELA

Resta diritto dell'utente denunciare qualsiasi violazione ai principi della presente Carta presso gli uffici della società.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome dell'operatore che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'EVI possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda l'EVI riferirà all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a comunicare i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.



10 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici “ ed in seguito all'emanazione dello schema di riferimento pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri ed ai provvedimenti emanati dalla ARERA, Autorità indipendente a cui è stata affidata la regolazione e il controllo dei servizi idrici con D.L. 201/2011.

La Carta dei Servizi, adottata inizialmente in data 11/12/2000, con decorrenza 01/01/2001, è soggetta a revisioni periodiche.

La presente Carta è pubblicata sul sito internet www.evi-spa.it.