



CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Adottata a seguito di approvazione del C.d.A. di Ausino S.p.a con
delibera n. 37 del 28.05.2025



Sommario

<i>CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</i>	8
PARTE PRIMA	8
ART 1 - FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	8
ART 2 - QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO.....	8
ART 3 - IL GESTORE AUSINO S.P.A	12
ART 4 - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	13
ART 5 - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	16
a] EGUAGLIANZA	16
b] IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO	16
c] CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI.....	16
d] PARTECIPAZIONE	16
e] EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ.....	16
f] CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI.....	17
g] CORTESIA.....	17
h] SOSTENIBILITÀ.....	17
i] TUTELA DELLA PRIVACY.....	17
j] COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE.....	18
k] GLI STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	18
PARTE SECONDA.....	19
ART 6 - DEFINIZIONI.....	19
ART 7 - INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO	29
ART 8 - STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	31

ART 9 - AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 32

l]	MODALITÀ DI RICHIESTA, TEMPO DI PREVENTIVAZIONE E CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI	32
m]	TEMPO DI ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI IDRICI	34
n]	MODALITÀ DI RICHIESTA DEI PARERI PER L'AUTORIZZAZIONE E L'ESECZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI FOGNARI	35
o]	MODALITÀ E TEMPO ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	37
p]	TEMPO E MODALITÀ DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA	37
q]	TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ	39
r]	MODALITÀ DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	39
s]	MODALITÀ E TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	39
t]	MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA	40
u]	VOLTURA A TITOLO GRATUITO	41
v]	TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	42

ART 10 - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 42

w]	MODALITÀ DI RICHIESTA, TEMPO DI PREVENTIVAZIONE E CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI	42
x]	TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI	44
y]	TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	45
z]	PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	45
aa]	FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	45
bb]	OBBLIGHI IN TEMA DI APPUNTAMENTO CONCORDATO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII	46
cc]	TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	47
dd]	TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE	48

ee]	SOSTITUZIONE DEL MISURATORE.....	49
ff]	TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE.....	50
gg]	TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE...	51
ART 11 - TELEFONI, CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO.....		51
hh]	SERVIZIO TELEFONICO ASSISTENZA CLIENTI.....	51
ii]	PRONTO INTERVENTO	53
jj]	TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	54
kk]	OBBLIGHI RELATIVI AL PRONTO INTERVENTO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII	55
ART 12 - ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE		56
ll]	MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE	56
mm]	TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA.....	58
nn]	PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA	58
oo]	PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	59
pp]	FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	60
qq]	TERMINI PER I PAGAMENTI.....	60
rr]	MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	61
ss]	MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI.....	61
tt]	TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	63
uu]	MODALITÀ DI CORRESPENSIONE AL RICHIEDENTE DELLE SOMME NON DOVUTE A SEGUITO DI RETTIFICA.....	63
vv]	PERDITE OCCULTE	64
ART 13 - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE		65
ww]	CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE FINALE.....	65

xx]	TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI.....	65
yy]	TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI.....	66
zz]	TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	66
aaa]	PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI.....	67
bbb]	CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE.....	68
ccc]	RECLAMI SCRITTI MULTIPLI	69
ART 14 - GESTIONE DEGLI SPORTELLI		71
ddd]	DIFFUSIONE E ORARIO DEGLI SPORTELLI	71
eee]	TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI.....	72
fff]	OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLO ONLINE	72
ART 15 - QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI.....		73
ggg]	OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI PRIVI DI ALBERO FONICO	73
hhh]	OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI DOTATI DI ALBERO FONICO	73
iii]	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO.....	74
jjj]	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO.....	74
kkk]	LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO.....	75
lll]	MODALITÀ DI CALCOLO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI	75
mmm]	OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO	75
nnn]	TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO.....	76
ART 16 - INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06		77
ooo]	MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06.....	77

ppp]	TEMPO PER L'INOLTRO DELLA RICHIESTA RICEVUTA DALL'UTENTE FINALE AL GESTORE AUSINO S.P.A DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE	78
qqq]	TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE FINALE DELLA COMUNICAZIONE RICEVUTA DAL GESTORE AUSINO S.P.A DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE	78
rrr]	TEMPO PER COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTA VARIAZIONE CONTRATTUALE.....	78
ART 17 -	INDENNIZZI AUTOMATICI.....	79
ART 18 -	LETTURE DEI MISURATORI.....	81
ART 19 -	GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	85
sss]	CONTENUTI MINIMI DEL SOLLECITO BONARIO.....	85
ttt]	COSTITUZIONE IN MORA.....	86
uuu]	CONTENUTI MINIMI DELLA COSTITUZIONE IN MORA	87
vvv]	RATEIZZAZIONE IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA.....	89
www]	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO.....	89
xxx]	REINTEGRAZIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE	90
yyy]	LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	90
zzz]	UTENZE FINALI NON DISALIMENTABILI	90
aaaa]	QUANTITATIVO MINIMO VITALE	91
bbbb]	ADDEBITO DI ONERI AGGIUNTIVI.....	91
ART 20 -	TARIFFE E STRUTTURA GENERALE DEI CORRISPETTIVI	92
cccc]	TARIFFA AGEVOLATA E NUMERO COMPONENTI	93
dddd]	PUBBLICITA' DELLA TARIFFA.....	93
eeee]	ONERI DI PEREQUAZIONE	93
ffff]	QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA.....	95
gggg]	AGEVOLAZIONI PER UTENZE DEBOLI	96
PARTE TERZA		98
ART 21 -	ACCESSO AGLI ATTI.....	98

hhhh]	ULTERIORI IMPEGNI DI AUSINO S.P.A.....	99
iiii]	ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA	99
jjjj]	VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	100
ART 22 -	RIASSUNTO DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'AUSINO S.p.A.	101

CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PARTE PRIMA

ART 1 - FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Scopo della carta dei servizi è stabilire e garantire i diritti degli utenti per il servizio di distribuzione dell'acqua e degli altri servizi ad esso correlati, come fognatura e depurazione. Ciò in attuazione della normativa nazionale sulla trasparenza e sul rapporto tra enti erogatori dei servizi pubblici ed Utenza. La "Carta" è oggetto di continui miglioramenti, sentiti anche gli organismi di rappresentanza degli interessi degli utenti. L'Ausino S.p.A. intende avere un rapporto costruttivo con le associazioni ed organismi rappresentanti dei cittadini quali utenti. Queste saranno informate sull'evoluzione della "Carta" attraverso gli strumenti più idonei. Gli obiettivi principali dell'Ausino S.p.A. sono: l'innalzamento degli standard di qualità di tutti i suoi servizi e la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad essa correlate, nonché la lotta agli sprechi, la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti. A tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

ART 2 - QUADRO GIURIDICO DI RIFERIMENTO

La presente Carta dei servizi è redatta ed applicata in attuazione alla delibera 655/2015/R/idr- RQSII e ss.mm.ii.. Tale provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti.

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di utenza, nel Regolamento per il Servizio di Somministrazione di acqua potabile e nel Regolamento per il Servizio di fognatura e depurazione, che costituiscono, insieme alla presente Carta, un allegato integrale e sostanziale del contratto di utenza.

Gli obiettivi principali dell'Ausino S.p.A. sono: l'innalzamento degli standard di qualità di tutti i suoi servizi e la crescita di una cultura del rispetto delle fonti energetiche, dell'acqua e delle risorse naturali ad esse correlate, nonché la lotta agli sprechi, la salvaguardia del patrimonio idrico e delle sue fonti.

- A tal fine promuove, sostiene ed organizza apposite azioni di comunicazione e sensibilizzazione.

Le disposizioni dell'Autorità di Settore sono prevalenti rispetto alle prescrizioni della presente carta dei servizi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata predisposta nel rispetto delle seguenti disposizioni normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di «Carte dei servizi pubblici»";
- Decreto-Legge 12 maggio 1995, n.163: "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 4 marzo 1996 riguardante le "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 29 aprile 1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, cd. "Codice del Consumo";
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia ambientale" e ss.mm.ii.;
- Regolamento G.R. n. 6 del 24/09/2013 recante i "Criteri di assimilazione delle acque reflue domestiche";
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 e, in particolare, l'art. 2, comma 461, lettera a);
- Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- Decreto-Legge 28 marzo 2014, n. 47 (art. 5), convertito in legge, con modificazioni, dall' art. 1, comma 1, Legge 23 maggio 2014, n. 80 (cd. Piano Casa).
- D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 ("Regolamento sull'accesso ai documenti

- amministrativi”);
- Regolamento UE 2016/679 (“Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali”) e ss. mm. e ii., recepito dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101;
 - Decreto Legislativo n. 18/2023 del 23 febbraio recante “Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano”.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito anche denominata “Carta del Servizio” o “Carta del SII” o “Carta”) è adottata dal gestore in conformità allo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” di cui al precitato D.P.C.M. del 29.04.1999 ed alla ulteriore normativa precedentemente elencata. Essa recepisce le direttive e le disposizioni della normativa pro tempore vigente, incluse le disposizioni emanate dall’Autorità di Regolazione, e, pertanto, la presente Carta – anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del codice civile – si intende automaticamente etero-integrata e modificata di diritto mediante l’inserimento delle disposizioni introdotte dalla normativa di volta in volta applicabile (incluse le disposizioni che la stessa Autorità di Regolazione potrà successivamente emanare), nel caso in cui tali disposizioni abbiano valore di norma imperativa.

In particolare, la presente revisione della Carta del SII tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

- Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”
- Deliberazione AEEGSI n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 “Disciplina del deposito cauzionale per il SII”
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale” (TIMSII);
- Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- Deliberazione AEEGSI n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI);
- Deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Regolazione della

qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQTI);

- Deliberazione AEEGSI n. 918/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato”;
- 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 580/2019/R/IDR del 27 dicembre 2019 “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3”;
- Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020 “Modifiche al Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
- 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”;
- Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 “Modifiche alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160”;
- Deliberazione ARERA n. 235/2020/R/IDR del 23/06/2020 “Adozione di Misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell’emergenza da COVID 19”;
- Deliberazione ARERA n. 585/2020/R/COM del 22 dicembre 2020 “Disposizioni in merito all’accreditamento dei gestori idrici al Sistema Informativo Integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM del 23/02/2021 “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- Deliberazione ARERA n. 257/2021/R/COM del 22/06/2021 “Modifiche e integrazioni alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/COM in tema di modalità di corresponsione di eventuali ratei pregressi dei bonus sociali 2021, gestione dei bonus sociali per punti di prelievo su reti di distribuzione non interconnesse, informative ai clienti finali e bonus sociale per disagio fisico”;
- Deliberazione n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);
- Deliberazione n. 610/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/IDR in materia di fatturazione di importi

- riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione n. 639/2021/R/IDR del 30 Dicembre 2021 “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022/2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”.
 - Deliberazione n. 231/2022/R/COM del 31 Maggio 2022 “Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
 - Deliberazione n. 637/2023/R/IDR del 28 Dicembre 2023 “Aggiornamento della disciplina in materia di Regolazione della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all’allegato a alla Deliberazione dell’Autorità 586/2012/r/idr e all’allegato a alla Deliberazione dell’Autorità 655/2015/r/idr (RQSII)”;

La presente revisione della Carta annulla e sostituisce quella già vigente precedentemente approvata.

COME OTTENERLA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile per l’utente del SII oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta del Cliente medesimo (ai sensi del D.P.C.M. 29.04.99) ed è consultabile e scaricabile sul sito internet aziendale www.ausino.it, dalla sezione comunicazioni di ogni singola fattura e, sarà anche sempre possibile ottenerne copia presso qualsiasi sportello del gestore, in ottemperanza a quanto disposto dall’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas con la Deliberazione del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR.

ART 3 - IL GESTORE AUSINO S.P.A

Con il rogito di compromesso stipulato il dì 27 novembre 1906 fra il Comune di Cava de’ Tirreni e la Società Italiana per Condotte d’Acqua e con il successivo rogito di ratifica del 24 giugno 1908 fra la detta società ed i Comuni Consorziati di Cava de’ Tirreni, Pagani, Anghi e Scafati fu realizzato l’acquedotto dell’Ausino ed affidato in appalto per la gestione alla predetta società per la durata di 75 anni dalla data di ultimazione fino al 1992. Durante il secolo scorso il Consorzio aggregò 31 Comuni e giunse a servirne 37, realizzando acquedotti esterni per una lunghezza di 286 Km, con fondi della Cassa per il Mezzogiorno e successivamente con fondi statali e comunitari, curandone la gestione.

La necessità di realizzare il primo acquedotto dell’Ausino trasse origine dalla necessità di tutelare la salute pubblica, date le deplorevoli condizioni igieniche in cui versavano molti

comuni del Regno, a seguito della “Circolare della Prefettura di Salerno del 28 maggio 1889 n. 12523”, in attuazione della “Circolare del Ministero dell’Interno 6 febbraio 1889” relativa alle “acque potabili” con “l’efficacia raccomandazione ai Comuni di curare l’osservanza dell’art.62 della legge sanitaria 22 dicembre 1888 n. 5849”. Tale nota, protocollata in data 4 giugno 1889, fu recepita come nel verbale di G.M. presieduta dal Marchese Genoino del Comune di Cava de’ Tirreni con verbale n. 133 dell’8 giugno 1889. Negli anni a seguire, il sindaco Cava de’ Tirreni, Marchese Pasquale Atenolfi, diede impulso alla realizzazione del primo acquedotto dell’Ausino e alla costituzione del Consorzio.

Il primo studio per l’esecuzione del progetto con la “Società Italiana per Condotte d’Acqua”, datato 6 giugno 1891, fu firmato da uno dei massimi dirigenti di detta Società nonché cittadino cavese: Nunziante Liguori.

Il 27 novembre 1906 fu formalizzata la transazione relativa allo “sfruttamento delle sorgenti Ausino – Ausinetto – Avella in Acerno”, presso la Prefettura di Salerno dal rappresentante del Ministero dei Lavori Pubblici, il Direttore della Società Italiana per Condotte d’Acqua e il Sindaco di Cava, Francesco Vitagliano Stendardo.

L’originaria denominazione di “Consorzio fra gli Utenti dell’Acquedotto dell’Ausino” del 1917 divenne “Consorzio Ausino” nel 1977, “Consorzio Acquedotto Ausino” nel 1989, “Azienda Servizi Idrici Integrati Ausino” nel 1997 ed infine l’attuale “Ausino s.p.a. Servizi Idrici Integrati” nel 2003.

ART 4 - PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA

L’Ausino S.p.A. – Servizi Idrici Integrati ha sede in Cava de’ Tirreni (SA) alla via A. Balzico, n. 46.

È una società per azioni a totale partecipazione pubblica, i cui soci sono Comuni della Provincia di Salerno e il Comune di Agerola in Provincia di Napoli. Fu fondata per gestire le captazioni e le reti idriche adduttrici a servizio dei comuni dei Picentini, della bassa ed alta Valle dell’Irno, dell’Agro Nocerino Sarnese, delle città di Salerno e di Cava de’ Tirreni e della Costiera Amalfitana.

Dal 2001 iniziò a gestire il servizio idrico integrato, stipulando convenzioni con alcuni comuni e con l’Ente d’Ambito Sele, ai sensi e per gli effetti della legge 5 gennaio 1994 n. 36, nelle more che tale Ente individuasse il soggetto gestore del s.i.i..

Con la delibera n.24 del 29.12.2011, l'Autorità d'Ambito Sele assegnò all'Ausino S.p.A., quale "società in house" la gestione del servizio idrico integrato, per la durata di venticinque anni, nel sub ambito denominato "Area Costa d'Amalfi", che comprende i 26 comuni posti più a nord del Distretto Sele dell'ATO Unico Campano in Regione Campania, con l'eccezione della sola città di Salerno.

L'Ente Idrico Campano con nota prot. n. 12993 del 11.06.2021 ha confermato, a seguito della verifica di legittimità della gestione ai sensi dell'art.172, comma 3 del D.Lgs n.152/2006 e s.m.i., la convenzione di gestione sottoscritta con l'Autorità d'Ambito Sele in data 15.11.2012 con atto n.36 rogato dal segretario generale.

L'Ausino S.p.A. è affidataria del servizio idrico integrato nel sub-ambito del Distretto Sele dell'ATO Unico Campano, denominato "Area Costa d'Amalfi", giusta convenzione di gestione sottoscritta con l'Autorità d'Ambito Sele in data 15.11.2012, confermata con il procedimento di ricognizione di cui all'art. 172 del D.Lgs. n. 152/06. Art. 12, comma 1 lett. g) dello Statuto dell'Ente Idrico Campano con determina n° 426 26.09.2022, adottata dal Direttore Generale del medesimo Ente Idrico Campano. Gestisce il servizio nel territorio dei seguenti Comuni: Amalfi, Agerola, Cetara, Furore, Positano, Praiano, Ravello, San Cipriano Picentino, Tramonti, Vietri Sul Mare, Cava dei Tirreni, Atrani, Baronissi, Castiglione del Genovesi, Giffoni Sei Casali, Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Olevano Sul Tusciano, San Mango Piemonte, Pellezzano, Conca dei Marini, Maiori, Minori e Scala e sono in corso le procedure per subentrare nella gestione dei Comuni di Acerno e Giffoni Valle Piana, a completamento del perimetro gestionale.

Pertanto, oggi l'Ausino S.p.A. gestisce i servizi:

Di captazione delle grandi derivazioni dal gruppo sorgentizio dell'Ausino nonché da innumerevoli fonti minori ubicate nei comuni assegnati in gestione;

Di adduzione dagli acquedotti esterni dell'Ausino alimentati dall'omonimo gruppo sorgentizio e dalla risorsa captata presso la galleria S. Lucia e sollevata dalla centrale del Cernichiara in Salerno al serbatoio in loc. Croce di Salerno, oltre ad innumerevoli altre adduzioni minori a servizio dei comuni utenti. Sono presenti altresì delle partite di interscambio con altri gestori del Distretto Sele e del Distretto Sarnese Vesuviano dell'ATO Unico Campano in Provincia di Salerno.

Di distribuzione della risorsa idrica nei comuni di: Agerola, Amalfi, Atrani, Baronissi,

Castiglione del Genovesi, Cava de' Tirreni, Cetara, Conca dei Marini, Furore, Giffoni Sei Casali, Maiori, Minori, Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Olevano Sul Tusciano, Pellezzano, Positano, Praiano, Ravello, San Mango Piemonte, San Cipriano Picentino, Scala, Tramonti, Vietri sul Mare.

Il servizio di fognatura e depurazione: direttamente collegato alla distribuzione della risorsa idrica è in buona parte conseguente a tale gestione. Il servizio di depurazione è garantito in via diretta dall'Ausino per i Comuni di: Agerola, Amalfi, Atrani, Castiglione del Genovesi, Conca dei Marini, Furore, Maiori, Minori, Olevano Sul Tusciano, Positano, Praiano, Ravello, Scala e Tramonti; in via indiretta per le utenze di Cava de' Tirreni dalla Gori s.p.a. presso l'impianto consortile ubicato in Nocera Superiore e per le utenze di Baronissi, Cetara, Giffoni Sei Casali, Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Pellezzano, San Cipriano Picentino, San Mango Piemonte, Vietri sul Mare dalla Sistemi Salerno s.p.a. presso l'impianto consortile di Salerno. Il servizio svolto direttamente dall'Ausino presso vari Comuni presenta alcune criticità strutturali, per la risoluzione delle quali sono in corso ingenti investimenti con finanziamenti pubblici nonché con una miriade di altri interventi finanziati con fondi della società, che hanno già apportato un miglioramento di tale servizio, che sarà ulteriormente rafforzato nei prossimi anni, con l'obiettivo del rispetto delle vigenti normative ambientali e del costante miglioramento delle performance.

Obiettivo prioritario dell'Ausino Spa è la razionalizzazione e il continuativo miglioramento del sistema del ciclo integrato delle acque raggiunto attraverso la realizzazione di economie di scala, con particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e alla soddisfazione delle esigenze dell'utenza servita.

L'Ausino Spa si impegna a:

- Assicurare e incrementare i livelli di servizi in accordo alla domanda dei Clienti serviti e delle normative di settore;
- Promuovere iniziative per la diffusione dell'importanza dell'acqua, quale risorsa e fonte di vita;
- Provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e delle strutture in gestione e al loro miglioramento;
- Assicurare e controllare la qualità delle acque;
- Tutelare e salvaguardare l'ambiente e la risorsa idrica.

ART 5 - PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

a] EGUALIANZA

L'attività di erogazione dei servizi pubblici gestiti dall'Ausino S.p.A. si ispira ai principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione. Il rapporto fra il gestore e gli utenti non fa distinzione di ceto sociale, sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, ove le condizioni strutturali lo consentono, a tutti gli utenti in qualsiasi parte del territorio assegnato in gestione.

b] IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Il gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri utenti, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

c] CONTINUITA' DELLE PRESTAZIONI

Il gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di disservizi o interruzioni causati da forza maggiore o da eventi non programmabili, l'azienda adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disservizi stessi e dei disagi all'utenza.

d] PARTECIPAZIONE

L'Ausino S.p.A.:

- Garantisce la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti sulle condizioni e sulla qualità di erogazione del servizio.
- Accetta consigli, suggerimenti e richieste per il miglioramento del servizio.
- Garantisce l'accesso alle informazioni aziendali, ai sensi della legge n.241/1990 e ss.mm.ii.

e] EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ

L'Ausino S.p.A. persegue l'obiettivo di garantire il continuo miglioramento e la razionalizzazione dei servizi erogati, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti, nel rispetto della convenzione di gestione e del disciplinare sottoscritti con l'Autorità d'Ambito Sele in data 15.11.2012, dal Regolamento del Servizio

Idrico Integrato, oltre che dalla presente Carta. L'Ausino è dotata di certificazione di qualità ISO 9001 e promuove periodiche campagne per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza, pubblicando i risultati sul proprio sito web e adeguando la propria organizzazione in base ai risultati ottenuti.

f] CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI

L'Ausino S.p.A. è impegnata a fornire informazioni chiare all'utenza, sia nei rapporti contrattuali che nelle prestazioni. Periodicamente, l'azienda sottopone a verifica di chiarezza gli strumenti con i quali raggiunge l'utenza.

g] CORTESIA

Tutti i rapporti tra l'Ausino S.p.A. e l'utenza si ispirano a criteri di cortesia. In questa direzione è impegnato tutto il personale aziendale, a qualsiasi livello.

h] SOSTENIBILITÀ

Poiché l'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio – lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa o alla depauperazione dei corsi idrici naturali, l'Ausino S.p.A. promuove azioni tese a incrementare il rapporto tra l'acqua consegnata all'utenza e l'acqua prelevata dall'ambiente. In tal modo si garantisce l'uso razionale ed ecologicamente sostenibile delle risorse, contenendo gli utilizzi rispetto alla capacità degli acquiferi di attingimento.

A tal fine l'Ausino S.p.A. si impegna a realizzare interventi infrastrutturali e ad adottare politiche gestionali di efficientamento dei sistemi idrici, finalizzati al risparmio e alla tutela della risorsa.

Ausino S.p.A. si impegna inoltre a sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'uso della risorsa idrica destinata al consumo umano, promuovendo azioni per la riduzione degli sprechi, del risparmio e della tutela della risorsa, con apposite campagne informative.

i] TUTELA DELLA PRIVACY

Ausino S.p.A. si impegna ad utilizzare i dati personali necessari all'esercizio della sua attività, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e della relativa normativa italiana di adeguamento, nonché dei provvedimenti adottati

dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

j] COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE O ALLE COSE

Ausino S.p.A. nell'assegnazione delle varie forme di manutenzione di tutte le reti acquedottistiche gestite da imprese esterne, prevede che queste assicurino, nell'effettuazione di ogni attività manutentiva, tutte le coperture assicurative possibili per danni a persone e/o cose, così come previsto per legge. È inoltre assicurata direttamente per gli analoghi danni che possono essere causati da rotture o disfunzioni delle reti gestite.

k] GLI STANDARD DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'obiettivo del servizio è la soddisfazione dell'utente. La misurazione della qualità del servizio è uno strumento importante sia per l'utente al fine di poter far valere i propri diritti, sia per il gestore Ausino S.p.A. nell'ottica del progressivo miglioramento del servizio che lo stesso eroga. Per tale motivo è stata definita una serie di indicatori, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altri ambiti, in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Gli "standard" rappresentano **valori obiettivo** formulati sulla base di indicatori che sono sia di tipo quantitativo che qualitativo. In particolare:

- a] Gli **indicatori quantitativi** possono essere *generali* o *specifici*.
- sono **generali** quando esprimono un valore medio riferito al complesso delle prestazioni fornite dal gestore (es. tempo medio di attesa agli sportelli).
 - Sono **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). A tale scopo devono essere adeguatamente comunicati agli utenti.
- b] Gli **indicatori qualitativi** esprimono una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio (ad esempio: il livello di cortesia del personale al pubblico).

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a quattro distinte fasi del rapporto contrattuale con l'utente:

- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente nella fase di **avvio del**

- rapporto contrattuale** medesimo;
- all'accessibilità al servizio;
 - alla gestione del rapporto contrattuale;
 - alla continuità e regolarità del servizio.

Gli standard di qualità fissati nella presente Carta si applicano nei confronti di tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato nel territorio gestito, denominato "Area Costa d'Amalfi", ad eccezione degli standard di qualità dell'acqua e di continuità e regolarità del servizio, che non sono garantiti nel caso in cui il contratto sia relativo alla fornitura di acqua grezza e che vengono sospesi in caso di stato di emergenza idrica riconosciuto dall'Ente Idrico Campano o da ogni Amministrazione competente.

PARTE SECONDA

ART 6 - DEFINIZIONI

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo resa manifesta attraverso il pagamento del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto o mediante la trasmissione al Gestore dell'atto di impegno di spesa da parte del soggetto richiedente;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore Ausino S.p.A;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore Ausino S.p.A., escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore Ausino S.p.A. del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità (o ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n.481/95; istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
- **bolletta** è il documento che il Gestore trasmette periodicamente all'Utente finale al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti;
- **bolletta di chiusura** è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il Gestore e l'Utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo Utente;
- **Bonus sociale idrico** bonus sociale idrico è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore Ausino S.p.A. di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore Ausino S.p.A del SII;
- **CSEA** è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **Classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Conguaglio** Procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta individuazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e una corretta applicazione delle relative tariffe;
- **Consumo medio annuo (Ca)** Il consumo definito per ciascun utente finale prendendo a riferimento i consumi ottenuti da due misure effettive (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autoletture disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). In particolare, mis2 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura) e mis1 rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a mis2, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari. La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 e mis1) viene divisa per i giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta delle misure, moltiplicato per i giorni dell'anno (365) - $Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} \times 365$;
- **Consumo stimato (Cs)** Stima dei dati di misura effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolte da parte del personale incaricato dal Gestore e/o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale. Il consumo stimato si ottiene dividendo il Consumo medio annuo (Ca) per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns); $Cs = Ca / 365 \times Ns$;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore Ausino S.p.A. del servizio;
- data di invio è:
 1. per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore Ausino S.p.A.;

2. per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore Ausino S.p.A. o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 3. per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
 1. per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore Ausino S.p.A.;
 2. per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 3. per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.
 - **Dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
 - **Deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'Utente finale versa al Gestore a titolo a garanzia del regolare adempimento dei pagamenti dovuti a fronte del consumo effettuato dallo stesso. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito;
 - **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e ss.mm.ii. e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
 - **Direttiva trasparenza** è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/idr, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio idrico integrato".
 - **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore Ausino S.p.A. nei casi di morosità dell'utente finale;
 - **D.lgs. 152/2006** Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia Ambientale" e successive modifiche e integrazioni.
 - **d.lgs. 18/2023** è il Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano".
 - **Domiciliazione bancaria o postale** Pagamento delle bollette attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale;

- **“D.P.C.M. 29 agosto 2016”** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 29 agosto 2016 recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”;
- **Ente Idrico Campano:** Ente di governo dell’Ambito dell’ATO della Campania, struttura dotata di personalità giuridica di cui all’articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e ss.mm.ii.); istituito con la legge Regione Campania 2 dicembre 2015, n. 15, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia organizzata, amministrativa e contabile, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i comuni del territorio regionale campano;
- **Fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi del presente provvedimento, deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l’utenza domestica residente al fine di prevedere che a detta tipologia di utenza sia assicurato il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata;
- **Fascia base** indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell’ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base;
- **Fasce di eccedenza**, con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti;
- **gestore del servizio idrico integrato o Gestore del SII** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **giorno solare** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **indennizzo automatico** è l’importo riconosciuto all’utente finale nel caso in cui il gestore Ausino S.p.A. non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **interruzione (o sospensione) del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un Utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel Contratto di Utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento

idrico in condizioni di scarsità;

- **interruzioni (o sospensioni) non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazioni al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli Utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;
- **interruzioni (o sospensioni) programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;
- **ISEE** è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore, che può essere acquisita da remoto anche attraverso strumenti di telemisura installati sull'impianto dell'Utente finale;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo per le utenze domestiche residenti il quantitativo essenziale di acqua;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in bar;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **metro cubo** è l'unità di misura utilizzata per la quantificazione della risorsa idrica fornita o scaricata. È equivalente a 1.000 litri;
- **misura di processo** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;
- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori - con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli Utenti finali - e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;

- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per il quale l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore, è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per il quale l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore, è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare, a tale misuratore il Gestore può normalmente [17] accedere, ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori, in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo ove il misuratore è installato;
- **misuratore non funzionante**: un misuratore è ritenuto "non funzionante" quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile, bloccato o con rulli contatore disallineati;
- **misure**: sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (c.d. telelettura di prossimità o da remoto) o, infine, raccolti da parte dell'Utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (c.d. autolettura);
- **morosità** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **numerosità famiglia anagrafica** è il numero di componenti la famiglia anagrafica intesa come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, conviventi nella medesima residenza;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore Ausino S.p.A. relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **parametri di qualità dell'acqua erogata** sono i parametri microbiologici e chimici, nonché i parametri indicatori, fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e ss.mm.ii.;
- **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'Utente per il controllo dei beni di proprietà;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo, generalmente espressa in metri cubi orari (mc/h) o in litri al secondo (l/s);
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore Ausino S.p.A.;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento

idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016 in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore Ausino S.p.A., anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore Ausino S.p.A e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **REMSI** è l'Allegato A della Deliberazione n. 311/2019/R/IDR e ss. mm. e ii. emanata da ARERA, riguardante il testo per la "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore Ausino S.p.A., anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore Ausino S.p.A., anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **RQSII** è l'Allegato A alla Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR e ss.mm.ii., contenente il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **RQTI** è l'Allegato A alla Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/201/R/IDR, avente ad oggetto "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 e ss. mm. e ii.;
- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo

1, comma 1, lettera t), del “Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o Utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente”, approvato con Deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM e ss.mm. e ii.;

- **servizio idrico integrato (SII)** è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell’*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all’utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore Ausino S.p.A. per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore Ausino S.p.A. rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **Sigillo** fascetta che si appone sulle apparecchiature al fine di impedirne ed evidenziarne eventuali manomissioni.
- **sopralluogo** è l’accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
- **sospensione del servizio** è l’interruzione dell’erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e senza la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore Ausino S.p.A, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **stima del dato di misura** è l’attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull’applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l’acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore.
- Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:
 - a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);
 - b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l’ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);
- **tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data

- di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore Ausino S.p.A., di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **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 e ss. mm. e ii.;
 - **TICSI** è l'Allegato A alla Deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici" vigente, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli Utenti;
 - **TIUC** è il Testo Integrato in merito agli obblighi di separazione contabile (unbundling contabile), di cui all'Allegato A alla Deliberazione 137/2016/R/IDR vigente;
 - **TIMSII** è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale
 - **tipologia d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" e la tipologia "uso diverso dal domestico", suddivise nelle seguenti sotto-tipologie.
 - a) In relazione all'uso domestico, si ha:
 - uso domestico residente;
 - uso condominiale;
 - uso domestico non residente.
 - b) In relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico, si ha:
 - uso artigianale e commerciale;
 - uso industriale;
 - uso pubblico non disalimentabile;
 - uso pubblico disalimentabile;
 - uso agricolo e zootecnico;
 - altri usi.
 - **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
 - **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;
 - **utente indiretto**, ai fini del presente provvedimento, è un qualsiasi componente del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale;
 - **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
 - **Utente finale disalimentabile** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
 - **Utente finale non disalimentabile** è l'Utente finale di cui all'articolo 2 del REMSI, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione

della fornitura (Utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI e utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSII e successive modifiche ed integrazioni);

- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

ART 7 - INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Elenco degli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato:

- a] tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b] tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c] tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d] tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e] tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici;
- f] tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici;
- g] tempo di attivazione della fornitura;
- h] tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i] tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j] tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k] tempo di disattivazione della fornitura;
- l] tempo di esecuzione della voltura;
- m] tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n] tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o] tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p] fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;

- q] tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r] tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s] tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t] tempo di sostituzione del misuratore;
- u] tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v] tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w] tempo per l'emissione della fattura;
- x] periodicità di fatturazione;
- y] tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z] tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- aa] tempo di rettifica di fatturazione;
- bb] tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore Ausino S.p.A del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc] tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore Ausino S.p.A del servizio di fognatura e/o depurazione.

Elenco degli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato:

- a] tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c] tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- d] tempo di esecuzione di lavori complessi;
- e] tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- f] preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- g] tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- h] tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- i] tempo massimo di attesa agli sportelli;
- j] tempo medio di attesa agli sportelli;
- k] accessibilità al servizio telefonico;
- l] tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- m] livello del servizio telefonico;
- n] tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;

o] tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

ART 8 - STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Al fine di definire gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, l'Ausino S.p.a. fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore S1: “Durata massima della singola sospensione programmata”;
- indicatore S2: “Tempo massimo per l’ attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”;
- indicatore S3: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”.

ID	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

ID	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
S2	Tempo massimo per l’ attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore

Il tempo massimo per l’ attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

ID	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una

sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

ART 9 - AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Ausino S.p.A. describe appositi standard relativamente a tutte quelle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente: la preventivazione, l'esecuzione di un nuovo allacciamento, la modifica di un allacciamento esistente, l'attivazione della fornitura e la cessazione della stessa.

I] MODALITÀ DI RICHIESTA, TEMPO DI PREVENTIVAZIONE E CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER GLI ALLACCIAMENTI IDRICI

La **richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici** può essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore Ausino S.p.A. quali: posta ordinaria, posta elettronica, sportello fisico, Portale Utenti.

L'istante, attenendosi alla modulistica resa disponibile nella sezione dedicata del sito internet www.ausino.it, fornisce le informazioni e l'eventuale documentazione necessaria per poter procedere alla preventivazione.

Alla ricezione della richiesta di preventivazione Ausino provvede, previa esecuzione di un sopralluogo, a redigere un preventivo, vale a dire un documento contenente la descrizione dell'attività tecnica necessaria ed il corrispettivo previsto per l'esecuzione della prestazione.

Nei casi in cui l'istante non fornisca le informazioni o non presenti la documentazione completa, Ausino non procederà con la richiesta di preventivazione fornendo un riscontro motivato sulle ragioni di non accoglibilità dell'istanza.

Ausino garantisce lo svolgimento dell'attività di preventivazione in 20 giorni lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico), nel rispetto di quanto previsto dall'autorità di regolazione che definisce **"Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici"** il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore Ausino S.p.A., della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni	Specifico	30 euro

(*) Nello standard l'unità di misura "giorni", se non diversamente specificato, significa giorni lavorativi

I preventivi per gli allacciamenti alla rete idrica contengono le seguenti informazioni:

- a] l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- b] l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- c] il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione,
- d] il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- e] i dati identificativi del richiedente;
- f] la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- g] la data di invio del preventivo al richiedente;
- h] la sotto-tipologia d'uso della fornitura;
- i] l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- j] l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro;
- k] l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- l] la durata di validità del preventivo;
- m] il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

I preventivi hanno una validità di **novanta giorni**.

L'accettazione del preventivo (resa manifesta attraverso il pagamento del corrispettivo

previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto o mediante la trasmissione al Gestore dell'atto di impegno di spesa da parte del soggetto richiedente) ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

m] TEMPO DI ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI IDRICI

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore Ausino S.p.A.

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

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Specifico	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni

(*) Nello standard l'unità di misura "giorni", se non diversamente specificato, significa giorni lavorativi

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici delle condotte esistenti oppure la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o infine la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti. Un lavoro complesso è la prestazione di lavori non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna/comunicazione di detti atti al gestore.

L'esecuzione dei lavori è realizzata da AUSINO S.p.A. in qualità di gestore del servizio

idrico. È consentita l'opzione dell'esecuzione dell'allacciamento idrico (conformemente alle indicazioni progettuali e alle prescrizioni fornite da Ausino) da parte dell'utente, mediante Impresa Privata, limitatamente alle opere civili escludendo le opere idrauliche. In ogni caso l'Azienda si riserva la piena facoltà, a suo insindacabile giudizio, di accettare la richiesta di allacciamento, previo accertamento tecnico, subordinandone l'accoglimento a modifiche degli impianti o ad altre prescrizioni ritenute necessarie. L'Azienda non dà seguito alla domanda di allacciamento ovvero all'esecuzione dei relativi lavori se non vengono versati rispettivamente i contributi previsti dal presente regolamento. La sottoscrizione della domanda di allacciamento da parte del richiedente vale quale accettazione del vigente Regolamento del SII.

n] MODALITÀ DI RICHIESTA DEI PARERI PER L'AUTORIZZAZIONE E L'ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI FOGNARI

Ai sensi dell'art. 60 del Regolamento del SII chiunque intenda allacciare il proprio immobile alla pubblica fognatura deve essere preventivamente autorizzato. Parimenti deve essere autorizzato il subentro di altro titolare ovvero qualsiasi modifica alla tipologia di scarico denunciata all'atto della precedente autorizzazione.

L'Ausino S.p.A. provvede a rilasciare il proprio nulla osta alla realizzazione, a spese dei richiedenti, alla costruzione su suolo pubblico dei condotti di allacciamento fognario, fino al confine di proprietà, oppure può concedere ai richiedenti l'esecuzione dei lavori di allaccio sotto la supervisione tecnica dell'Azienda, in coerenza con quanto disposto dall'Art 62 del proprio Regolamento del SII.

Sono di proprietà pubblica tutti i manufatti ubicati sul suolo pubblico, costituenti le opere di fognatura, a meno degli allacciamenti (art. 61). La manutenzione, pulizia e riparazione dei manufatti di allacciamento e le eventuali riparazioni delle opere di allacciamento, ubicate in proprietà sia pubblica che privata, sono a carico degli utenti, che sono pertanto responsabili del regolare funzionamento delle opere per quanto riguarda il deflusso delle acque, l'impermeabilità dei condotti e simili (art. 66).

Per l'esecuzione dei lavori di allacciamento fognario è, infatti, consentita l'opzione dell'esecuzione da parte dell'utente, mediante Impresa Privata (conformemente alle

indicazioni progettuali e alle prescrizioni fornite da Ausino), sia delle opere civili che di quelle idrauliche.

Gli scarichi di acque reflue domestiche sono sempre ammessi nella pubblica fognatura ai sensi della normativa vigente e nell'osservanza delle norme fissate dal Regolamento del SII. Pertanto, per i reflui domestici, e per i reflui ad essi assimilati, deve essere presentata ad Ausino S.p.A. la domanda di allacciamento fognario, di cui al Modulo "*Scheda tecnica allaccio in fogna*", disponibile sul sito internet www.ausino.it, nonché la documentazione tecnica e gli elaborati di progetto delle opere di allacciamento alla pubblica fognatura, redatti da tecnico abilitato, come previsti dall'Art.71 del vigente Regolamento del SII, per l'acquisizione del Parere favorevole di competenza Ausino.

Per gli scarichi provenienti da attività produttive, i cui scarichi possono essere assimilati alle acque reflue domestiche, l'utente deve presentare all'Azienda, unitamente alla richiesta di Parere, una dichiarazione che certifichi che le acque di scarico derivanti dalle attività svolte siano "assimilate" alle acque reflue domestiche ai sensi del c. 7 dell'art. 101 del D.Lgs. 152/06, e/o ai sensi del Regolamento Reg. Campania n.6 del 24/09/2013 nonché del Regolamento dell'EIC 2019 e smi.

Nel caso in cui le acque di scarico siano "assimilabili" alle acque reflue domestiche, la richiesta di Parere per l'allaccio fognario deve essere corredata dalla "**Attestazione di scarico domestico**" o dal "**Provvedimento di assimilazione a domestico**" rilasciati dall'Ente Idrico Campano ai sensi del Regolamento EIC 2019.

L'utente, per il rilascio del Parere ai fini dell'autorizzazione allo scarico delle acque reflue in pubblica fognatura, riconosce all'Azienda un contributo, desumibile dal tariffario Ausino, da pagarsi anticipatamente.

In presenza di scarichi industriali l'Ausino S.p.A. provvede al rilascio del Parere di competenza in ordine allo scarico in pubblica fognatura nell'ambito dell'istruttoria per il rilascio dell'Autorizzazione Unica Ambientale di cui al D.P.R. n. 59/2013.

Il Parere di allaccio in fogna, rilasciato da Ausino, è valido solo ai fini "idraulici". È onere e cura dell'istante provvedere all'acquisizione, prima dell'inizio di eventuali lavori ovvero durante l'esecuzione degli stessi, di eventuali autorizzazioni, permessi e/o nulla osta presso Enti Pubblici e/o Privati ovvero presso Privati Cittadini.

o] MODALITÀ E TEMPO ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo di attivazione della fornitura	Tmax = 5 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e- mail, mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore Ausino S.p.A. o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultimo coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

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

p] TEMPO E MODALITÀ DI RIATTIVAZIONE E SUBENTRO NELLA FORNITURA

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

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dalla tabella che segue, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo di attivazione della fornitura	Tmax = 5 giorni lavorativi	Specifico	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tmax = 5 giorni lavorativi	Specifico	30 euro
Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Tmax = 10 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti nell'introduzione alla parte seconda della presente carta, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

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

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

Nei casi sopra riportati, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

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

q] TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura, in coerenza con il successivo paragrafo.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore Ausino S.p.A. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore Ausino S.p.A. come pervenute il giorno successivo².

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Tmax = 2 giorni feriali	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

r] MODALITÀ DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ

Il gestore Ausino S.p.A. è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore Ausino S.p.A. tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445⁴.

Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

s] MODALITÀ E TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo di disattivazione della fornitura	Tmax = 7 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore Ausino, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

tj MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA

La voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 475.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore Ausino S.p.A. la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore Ausino S.p.A. deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione

dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, di cui al successivo paragrafo.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore Ausino S.p.A. ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui Ausino S.p.A. accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

u] VOLTURA A TITOLO GRATUITO

In caso di decesso dell'intestatario del contratto l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a] presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore Ausino S.p.A., scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b] all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore Ausino S.p.A.;
- c] ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore Ausino S.p.A., secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d] assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al precedente comma, il gestore Ausino S.p.A.;

- a] provvede ad eseguire la voltura nei tempi indicati nello specifico paragrafo;
- b] invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c] attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi potrà essere

richiesto dal gestore Ausino S.p.A. al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del presente paragrafo.

v] TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA

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

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizz o
Tempo di esecuzione della voltura	Tmax = 5 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

Nei casi di fornitura disattivata per morosità, qualora il gestore Ausino S.p.A. eserciti le facoltà previste nell'ultimo comma del paragrafo [**“t\] MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA”**](#), il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore Ausino S.p.A.:

- a] dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;
- b] dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

ART 10 - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

w] MODALITÀ DI RICHIESTA, TEMPO DI PREVENTIVAZIONE E CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER L'ESECUZIONE DI LAVORI

La richiesta di preventivazione per lavori può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore Ausino S.p.A. quali: posta ordinaria, posta elettronica, sportello fisico, Portale Utenti.

Alla ricezione della richiesta di lavori per interventi di rifacimento allaccio, spostamento misuratore, o altro, completa di tutta la documentazione necessaria, Ausino S.p.A. provvede ad effettuare un sopralluogo ed a redigere un preventivo.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore Ausino S.p.A, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla successiva tabella, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Specifico	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavoro con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Specifico	30 euro

Il **preventivo** contiene:

- a] il codice di rintracciabilità con cui il gestore Ausino S.p.A identifica la singola richiesta di prestazione;
- b] il codice con cui il gestore Ausino S.p.A individua la prestazione da realizzarsi;
- c] i dati identificativi del richiedente;
- d] il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e] la data di ricevimento da parte del gestore Ausino S.p.A della richiesta di preventivo del richiedente;
- f] la data di invio del preventivo al richiedente;
- g] la sotto-tipologia d'uso;
- h] l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i] l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- j] l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k] la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l] l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m] la durata di validità del preventivo;

n] il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore Ausino S.p.A. nel caso di lavori complessi.

I preventivi hanno una validità di novanta giorni.

L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore Ausino S.p.A. nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

x] TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore Ausino S.p.A.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice ovvero un lavoro complesso.

In particolare, un lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. rifacimento allaccio) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.

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

Qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Specifico	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dei lavori complessi	≤ 30 giorni lavorativi	Generale	90 % delle singole prestazioni

y] TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore Ausino S.p.A. riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, nel cui calcolo:

- si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, e del livello di pressione;
- si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dagli standard generali.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al gestore Ausino S.p.A. oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore Ausino S.p.A. come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

z] PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo paragrafo;

Il gestore Ausino S.p.A. ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro 24 ore.

aa] FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente

finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, Ausino S.p.A. è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Ausino S.p.A. ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

Ausino S.p.A. informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

bb] OBBLIGHI IN TEMA DI APPUNTAMENTO CONCORDATO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII¹

Il servizio di **depurazione** è garantito in via diretta da Ausino ovvero, per il tramite dei collettori comprensoriali, da gestore "terzo" presso l'impianto consortile ubicato in Nocera Superiore (a servizio delle utenze del comune di Cava de' Tirreni) ovvero dall'impianto consortile di Salerno (per le utenze di Baronissi, Cetara, Giffoni Sei Casali, Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Pellezzano, San Cipriano Picentino, San Mango Piemonte, Vietri sul Mare).

Per le utenze che appartengano ai territori comunali individuati, nel periodo precedente, tra quelli nei quali il servizio di depurazione è gestito da terzi (Salerno Sistemi S.p.A. per l'impianto consortile di Salerno e da GORI S.p.A. per quello in Nocera Superiore)²:

- a] il gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio

¹ Non è prevista la gestione del sistema fognario da terzi

² ART. 156 del d.lgs.152/06: riscossione della tariffa nel caso di servizi di depurazione erogati da terzi; nello specifico da Salerno Sistemi S.p.A (depuratore consortile di Salerno) e GORI S.p.A. per depurazione di Cava de' Tirreni (in Nocera Inferiore);

sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore “terzo” del servizio di depurazione (Gori S.p.A o Salerno Sistemi come appena accennato), attraverso il quale quest’ultimo possa essere contattato direttamente dall’utente finale per concordare un appuntamento ³;

- b] il gestore “terzo” del servizio di depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai paragrafi precedenti, e, in caso di mancato rispetto di quest’ultimo, ad erogare all’utente finale, l’indennizzo automatico di cui all’Art. 72 della Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e ss.mm.ii. (RQSII).

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Fascia della puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Specifico	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Generale	90 % delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Generale	95 % delle singole delle prestazioni

cc] TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE

L'utente che abbia dubbi sul corretto funzionamento del misuratore idrico può richiedere ad Ausino S.p.A. una verifica della funzionalità dello stesso esibendo, a mezzo posta ordinaria, posta elettronica, o agli sportelli fisici, lo specifico modello di richiesta pubblicato sul sito www.ausino.it, contenente l'indicazione dei relativi costi e delle condizioni di eventuale addebito.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore Ausino S.p.A. può addebitare all’utente finale i costi dell’intervento, esplicitandone l’ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d’utenza.

Ausino S.p.A. interviene per la verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell’utente finale. Il tempo di intervento per la verifica del misuratore rappresenta uno standard specifico con indennizzo automatico. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore Ausino S.p.A., se non in presenza

³ Si precisa che i servizi di depurazione di GORI (per le utenze di Cava de’ Tirreni) e di Salerno Sistemi SPA (per le utenze delle aree Picentini e Valle dell’Irno) che gli impianti medesimi sono ubicati al di fuori delle aree gestite da Ausino S.p.A. (rispettivamente in Nocera Inferiore e Zona industriale di Salerno)

dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore Ausino S.p.A. per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente paragrafo.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica⁴.

dd] TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come indicato nella successiva tabella, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Specifico	30 euro

Ausino S.p.A., esegue la verifica del misuratore "in loco" entro 10 giorni dalla richiesta, dando all'utente o ad un suo delegato la possibilità di presenziare alla prova e prendere atto contestualmente dell'esito della verifica.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad

⁴ Deliberazione ARERA 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo⁵.

ee] SOSTITUZIONE DEL MISURATORE

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

Il gestore Ausino S.p.A. ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso, pertanto, in occasione delle verifiche "in loco", in presenza dell'utente o di suo delegato, provvede alla contestuale sostituzione del misuratore.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore Ausino S.p.A. se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore indica un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai paragrafi precedenti.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore Ausino S.p.A. un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore Ausino S.p.A. medesimo.

In tutti i casi in cui la verifica rilevi il regolare funzionamento del contatore, entro i limiti

⁵ Deliberazione ARERA 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

di tolleranza fissati dalla normativa metrologica vigente, le spese dell'intervento sono poste a carico dell'utente.

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

Ausino S.p.A. 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, Ausino S.p.A. è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione⁶.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Specifico	30 euro

ff] TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

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

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore Ausino S.p.A.

⁶ Deliberazione ARERA 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore Ausino S.p.A. la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore Ausino S.p.A. può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

gg] TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

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

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	30 euro

ART 11 - TELEFONI, CALL CENTER E PRONTO INTERVENTO

hh] SERVIZIO TELEFONICO ASSISTENZA CLIENTI

Ausino S.p.A. garantisce l'accesso ai servizi commerciali ed effettua il servizio informazioni telefoniche a mezzo di:

- Numero Verde: 800.445.552 (gratuito solo da rete fissa) attivo con operatori negli orari e nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 17:00.
- Numero a pagamento da rete mobile 089 461247 attivo con operatori negli orari e nei

giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle 17:00

Tramite il servizio telefonico di consulenza clienti l'utente può:

- ricevere informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento orari ed indirizzi);
- informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- informazioni sui rimborsi e sullo stato di avanzamento delle richieste;
- informazioni sulla qualità dell'acqua fornita;
- richieste telefoniche per varie prestazioni e servizi commerciali, tra cui:
- Variazioni di recapito su contratti esistenti;
- Reclami e richieste di rettifica di fatturazione;
- Copie fatture;
- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Volture;
- Situazione dei pagamenti;
- Rateizzazione delle fatture;
- Richieste di verifica del contatore;
- Richieste di verifica del livello di pressione;
- Autolettura;
- Aggiornamento della modalità di recapito preferita dell'informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura.

Ai fini di una corretta gestione delle segnalazioni, si consiglia agli utenti di comunicare il proprio codice cliente/contratto.

Con riferimento alla qualità dei servizi telefonici, garantiti dal gestore, si applicano i seguenti indicatori:

- **L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS)** che è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
- **L'indicatore livello del servizio telefonico (LS)** che è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

- **Il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)**, pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che hanno parlato con un operatore e delle chiamate degli utenti che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Gli standard generali garantiti da Ausino S.p.A. per tali indicatori sono i seguenti:

- Accessibilità al servizio telefonico (AS), maggiore del 90%, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;
- Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA), minore o uguale a 240 secondi, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare;
- Livello del servizio telefonico (LS), maggiore o uguale all'80%, con rispetto in almeno 10 mesi su 12 dell'anno solare.

ii] PRONTO INTERVENTO

Per la segnalazione di emergenze e guasti il gestore garantisce un apposito call center:

❖ Numero Verde: 800.194.026 gratuito sia da telefono fisso che mobile, attivo tutti i giorni 24 ore su 24

Il servizio è dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento e prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy.

Relativamente al pronto intervento è previsto lo standard tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Il gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

- a] 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 - 90% delle prestazioni (standard generale).

- b] Il **tempo di arrivo** sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata = 3 ore - 90% delle prestazioni (*standard generale*).

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

N.B. Si raccomanda di non utilizzare altri canali (e-mail, fax, lettera, web) per segnalazioni di pronto intervento, poiché per essi non sono garantiti gli standard di servizio previsti dall'ARERA in materia di qualità contrattuale.

Si raccomanda, altresì, di non utilizzare il Numero Verde di Pronto intervento per informazioni e servizi commerciali all'utenza.

Ai fini di una corretta gestione delle segnalazioni, si consiglia agli utenti di comunicare il proprio codice cliente/contratto.

Il gestore provvederà a divulgare all'utenza eventuali modifiche relative ai numeri e agli orari dei servizi telefonici, utilizzando gli strumenti più opportuni.

jj] TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

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

intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, così come indicato nella tabella che segue, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore Ausino S.p.A. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore Ausino S.p.A. medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Generale	90% delle singole prestazioni

OBBLIGHI RELATIVI AL PRONTO INTERVENTO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII ⁷

Il servizio di **depurazione** è garantito in via diretta da Ausino ovvero, per il tramite dei collettori comprensoriali, da gestore "terzo" presso l'impianto consortile ubicato in Nocera Superiore (a servizio delle utenze del comune di Cava de' Tirreni) ovvero dall'impianto consortile di Salerno (per le utenze di Baronissi, Giffoni Sei Casali, Montecorvino Pugliano, Montecorvino Rovella, Pellezzano, San Cipriano Picentino, San Mango Piemonte, Vietri sul Mare).

Per le utenze che appartengano ai territori comunali individuati, nel periodo precedente, tra quelli nei quali il servizio di depurazione è gestito da terzi (Salerno Sistemi S.p.a. per l'impianto consortile di Salerno e da GORI S.p.A. per quello in Nocera Superiore)⁸:

⁷ Non è prevista la gestione del sistema fognario da terzi in quanto Ausino S.p.a.

⁸ART. 156 del d.lgs.152/06: riscossione della tariffa nel caso di servizi di depurazione erogati da terzi; nello specifico da Salerno Sistemi S.p.A (depuratore consortile di Salerno) e GORI S.p.A. per depurazione di Cava de'

- a] il gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione dal gestore “terzo” del servizio di depurazione (Gori S.p.A o Salerno Sistemi come appena accennato), attraverso il quale quest’ultimo possa essere contattato direttamente dall’utente finale ⁹;
- b] il gestore “terzo” del servizio di depurazione (Gori S.p.A o Salerno Sistemi S.p.A) del servizio di depurazione risponde alla chiamata per pronto intervento nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento;
- c] il gestore “terzo” del servizio di depurazione (Gori S.p.A o Salerno Sistemi S.p.A) procede all’erogazione dell’eventuale indennizzo automatico spettante all’utente finale tramite il gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto.

ART 12 - ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

III] MODALITÀ DI ADDEBITO E FATTURAZIONE

La fatturazione e l’emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento indicato nei paragrafi successivi, rilevati attraverso la lettura, oppure un’autolettura dell’utente finale opportunamente validata dal gestore Ausino S.p.A., ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell’utilizzo dei dati relativi ai consumi dell’utente finale, il gestore Ausino S.p.A. è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a] dati di lettura;
- b] in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c] in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati definiti in base alla normativa TIMSII di ARERA.

Ad espressa richiesta dell’utente reclamante, Ausino S.p.A. è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, inoltrato all’utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell’anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il

Tirreni (in Nocera Inferiore);

⁹ Si precisa che i servizi di depurazione di GORI (per le utenze di Cava de’ Tirreni) e di Salerno Sistemi SPA (per le utenze delle aree Picentini e Valle dell’Irno) che gli impianti medesimi sono ubicati al di fuori delle aree gestite da Ausino S.p.A. (rispettivamente in Nocera Inferiore e Zona industriale di Salerno)

criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.

Gli importi soggetti a prescrizione devono inoltre essere esclusi da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito. Il Gestore inoltre è tenuto ad integrare la fattura con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: “La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”;

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;

d) l'indicazione di un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: “La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.”;

b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;

c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;

d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al Gestore nonché un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

In ogni caso è comunque fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce tutti gli obblighi informativi sopra dettagliati.

mm] TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore Ausino S.p.A.

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo per l'emissione delle fatture	Tmax= 45 giorni solari	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

L'indicatore di cui al precedente comma deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Le fatture emesse, in conformità alle leggi vigenti, sono trasmesse in formato elettronico anche al Sistema di Interscambio (SDI) dell'Agenzia delle Entrate, che provvederà nel depositarle in automatico nel cassetto fiscale dell'Utente.

Disguidi dovuti a eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente.

nn] PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura.

Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore Ausino S.p.A. nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente¹⁸.

Tale vincolo non trova applicazione con riferimento:

a] alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

- b] alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c] alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

oo] PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

Il gestore Ausino S.p.A. è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità definite in base ai criteri TIMSII dettati da ARERA.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

STANDARD SPECIFICO	2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
	3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
	4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
	6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

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

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del comma 1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti. Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore Ausino S.p.A.

a] utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

b] procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui alle suddette fasce.

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

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	almeno 2 bollette all'anno con cadenza semestrale	Specifico	30 euro
Periodicità di fatturazione per	almeno 3 bollette all'anno con	Specifico	30 euro

consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	cadenza quadrimestrale		
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.000 mc	almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale	Specifico	30 euro
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale	Specifico	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

Ausino Spa può adottare una periodicità di fatturazione diversa purché sia almeno mensile e migliorativa per l'utente finale.

pp] FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore Ausino S.p.A. provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il medesimo termine previsto per l'emissione delle fatture ordinarie, vale a dire entro 45 giorni solari.

Con la fattura di chiusura il gestore Ausino S.p.A. provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore Ausino S.p.A. provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

qq] TERMINI PER I PAGAMENTI

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il termine per il pagamento pari a 20 gg. solari rappresenta uno standard specifico non soggetto ad indennizzo.)

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore Ausino S.p.A., libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

rr] MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO

Il gestore Ausino S.p.A. garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Al documento di fatturazione dovrà essere allegato il bollettino pagoPA per il pagamento dell'importo dovuto in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e del D.L. 179/2012 i pagamenti da effettuare ai gestori di pubblici servizi devono avvenire esclusivamente tramite il sistema PagoPa, realizzato dall'AgID.

I pagamenti pagoPA possono effettuarsi presso:

- a) le agenzie della banca, utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA)
- b) presso gli sportelli ATM abilitati delle banche, i punti vendita di SISAL, LIS Pay S.p.A. e IGT Lottery S.r.l.;
- c) gli Uffici Postali, con Satispay scaricando l'App disponibile sia per Android che per IOS ovvero infine lo sportello provinciale di Ausino mediante carta di credito o bancomat;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) gli sportelli della Succursale OC di Salerno di Banca Sella S.p.A. in Corso Giuseppe Garibaldi 203, in contanti ed in forma gratuita (ossia senza commissione di addebito)

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore per l'utilizzo di detta modalità.

Le suddette modalità di pagamento possono essere soggette a variazioni obbligate da sopravvenute modifiche normative e/o regolatorie.

Il Gestore rende note tempestivamente le eventuali modifiche alle modalità di pagamento, con pubblicazione sul proprio sito web.

ss] MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

Il gestore Ausino S.p.A. è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi secondo termini e modalità previste dall'Autorità di regolazione.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente capoverso, il gestore Ausino S.p.A. riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso

accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma a] sia superata a causa di:

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

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

In tutti gli altri casi, Ausino Spa può concedere, infine, il pagamento in maniera rateizzata, previa stipula di apposito piano di rientro a cui saranno applicati interessi dilatori, come disciplinato dalla Delibera del Consiglio di Amministrazione di Ausino Spa n.55 del 27.04.2012, che ha regolamentato e disciplinato l'accesso dell'utenza all'istituto della rateizzazione del pagamento delle quote idriche relative al servizio idrico integrato, anche se oggetto di costituzione in mora, nel seguente modo:

- Dilazione per i crediti derivanti da **utenze domestiche e ad uso diverso**:

a] una rata minima di € 100,00;

b] un numero massimo di 12 rate mensili. Per importi superiori ad € 3.000,00: discrezionalità al Presidente per la valutazione di ogni singola posizione.

È prevista la decadenza dal beneficio della dilazione nei confronti di tutti coloro che, avendone fatta richiesta, non rispettano gli impegni, dichiarando pertanto le stesse dilazioni non replicabili.

tt] TEMPO DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Ausino S.p.A. della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente paragrafo, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Il tempo di rettifica di fatturazione garantito da Ausino Spa è pari a 60 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

uu] MODALITÀ DI CORRESPONSIONE AL RICHIEDENTE DELLE SOMME NON DOVUTE A SEGUITO DI RETTIFICA

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore Ausino S.p.A. è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella 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 dei termini in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, resta salva la facoltà del gestore Ausino S.p.A. di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta 50 euro.

vv] PERDITE OCCULTE¹⁰

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni.

L'utente ha il diritto e il dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore, quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati, salvo la responsabilità del gestore stesso.

Con la Deliberazione ARERA n.609/2021/R/IDR è stato integrato e modificato l'Allegato A alla deliberazione n. 218/2016/R/IDR (TIMSII) e sono state disciplinate le tutele previste in caso di perdite occulte.

In particolare, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza ma per cause impreviste, e comunque per perdite occulte così come definite all'art.1 del TMSII, l'utente, in caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi.

Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

L'istanza di riconoscimento della perdita occulta dovrà essere richiesta entro il termine di scadenza del pagamento indicato nella fattura.

Il gestore richiederà idonea documentazione, anche fotografica, comprovante l'avvenuta riparazione della perdita, avendo comunque la facoltà di effettuare un sopralluogo di verifica.

Il gestore si riserva di effettuare un proprio accertamento:

- d'ufficio, sulla base della documentazione presentata dall'utente; è facoltà del gestore operare verifiche sulla validità di tale documentazione e del fatto correlato;
- con verifica diretta da parte del personale incaricato dal gestore. Tale

¹⁰ Delibera ARERA n.609/2021/R/IDR

documentazione deve essere trasmessa al gestore di norma entro 30 giorni solari.

A seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, il gestore applicherà con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo le seguenti tutele:

- a) Il singolo utente potrà accedere nuovamente alla tutela trascorsi tre anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione delle tutele anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di tre mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
- d) l'utente può richiedere la rateizzazione del pagamento secondo le modalità indicate al paragrafo "Modalità per la rateizzazione dei pagamenti".

ART 13 - RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

ww] CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE FINALE

Il gestore Ausino adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal RQSII.

xx] TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi,

intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Ausino del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore Ausino della risposta motivata scritta.

Questo parametro costituisce standard specifico di qualità contrattuale.

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo per la risposta a reclami scritti	Specifico	Tmax= 30 giorni lavorativi	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore Ausino deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo. "Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione".

yy] TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Ausino della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore Ausino della risposta motivata scritta.

Questo parametro costituisce standard specifico di qualità contrattuale.

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	Tmax= 30 giorni lavorativi	30 euro

(non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione)

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore Ausino deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo "Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione".

zz] TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore Ausino S.p.A. della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore Ausino S.p.A. della risposta motivata scritta.

Questo parametro costituisce uno standard generale di qualità contrattuale.

Indicatore	Standard	Tipologia Standard	Indennizzo
Tempo per la risposta a richieste scritte di fatturazione	Generale	Tmax= 30 giorni lavorativi	30 euro

La percentuale minima di rispetto di questo standard generale (Tmax) è pari al 95% delle prestazioni effettuate nell'anno.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore Ausino S.p.A. deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo "Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione".

aaa] PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

Il gestore Ausino S.p.A. riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma. Il gestore Ausino S.p.A. è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore Ausino S.p.A. medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico, il gestore Ausino S.p.A. computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il gestore Ausino S.p.A. rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale;
- c) il nome ed il cognome;
- d) l'indirizzo postale o telematico;
- e) il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- f) il codice utente;
- g) l'indirizzo di fornitura;
- h) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore Ausino S.p.A. può utilizzare incoerenza con quanto prescritto;
- i) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente paragrafo "Tempo di intervento per la verifica del misuratore".

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore Ausino S.p.A. il reclamo

scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

bbb] CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il gestore Ausino S.p.A. è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto ovvero a richieste scritte di informazioni o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore Ausino S.p.A. incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):

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

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui ai periodi precedenti, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione

dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 1, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.

Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente paragrafo "Modalità di addebito e fatturazione";
- la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

ccc] RECLAMI SCRITTI MULTIPLI

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore Ausino S.p.A. fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo "*Procedura di presentazione dei reclami scritti*".

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore Ausino S.p.A. fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo *"Procedura di presentazione dei reclami scritti"*, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore Ausino S.p.A. adotta le seguenti modalità:

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore Ausino S.p.A. medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi. In tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico ma qualora il gestore Ausino S.p.A. opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si

riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- si applica quanto disposto dal Titolo VIII della deliberazione RQSII;
- qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo dell'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, ricorrano le soglie di cui alla precedente, lettera b), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa.

Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui alla precedente lettera b).

In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

ART 14 - GESTIONE DEGLI SPORTELLI

ddd] DIFFUSIONE E ORARIO DEGLI SPORTELLI

Il gestore Ausino S.p.A. garantisce agli utenti l'apertura dello sportello fisico in Cava de' Tirreni, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare 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.

Il gestore Ausino S.p.A. può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui all'articolo 52 della Deliberazione 655/2015 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

Il gestore Ausino S.p.A. garantisce l'orario di apertura dello sportello fisico di Cava de' Tirreni per un orario di apertura di 8 ore giornaliere dalle 8:00 alle 16:00 nei giorni lavorativi.

eee] TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "*gestore Ausino S.p.A. code*", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

fff] OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLLO ONLINE

Il gestore Ausino S.p.A. mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* all'indirizzo web www.ausino.it attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore Ausino S.p.A. nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente¹¹.

L'utente può fruire dello *Sportello on line* alla sezione "*Area Utenti*" del sito web www.ausino.it. Registrandosi è possibile verificare la propria anagrafica, profilo tariffario, accedere alle fatture emesse, verificare i pagamenti effettuati, scaricare copia delle fatture e dei bollettini di pagamento nonché comunicare le letture dei contatori. Si consiglia la trasmissione dell'autolettura alla fine dei mesi di marzo, giugno, settembre e dicembre (anche per il tramite del servizio offerto da WhatsApp al numero: 344 3886093 allegando la foto del misuratore ed indicando il codice utenza), al fine di massimizzare il calcolo del corrispettivo fatturato trimestralmente in base al consumo effettivo in luogo di quello stimato.

Il "portale" *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, 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.

Ausino indica sul proprio sito *internet* e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali Ausino

¹¹ Deliberazione ARERA 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

stessa si impegna a partecipare, con procedura gratuita¹².

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo massimo di attesa agli sportelli (Art.53)	60 minuti	Generale	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli (Art.53)	20 minuti	Generale	Media sul totale delle prestazioni

ART 15 - QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

ggg] OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI PRIVI DI ALBERO FONICO

Il gestore Ausino S.p.A. (come meglio articolato nei commi successivi):

- p] dispone di un servizio telefonico di assistenza con più numeri telefonici, di cui uno è un numero verde totalmente gratuito per telefonate da rete fissa;
- q] garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- r] pubblica nel proprio sito internet e nella presente Carta dei servizi e riporta nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b];
- s] si è dotato di call center, rispettando gli standard generali di qualità dei servizi telefonici indicati in questa sezione.

Conformemente a quanto rappresentato nel comma precedente, l'utente può contattare:

- per tutte le prestazioni commerciali (ad esempio, nuovi allacci, contratti, reclami, morosità, rateizzazioni ed autoletture ecc., attivo tutti i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 17:00);
- il numero verde 800445552 (solo da rete fissa);
- la linea telefonica 089461247 (a pagamento da rete mobile secondo il proprio piano tariffario).

hhh] OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI DOTATI DI ALBERO FONICO

Il gestore Ausino S.p.A., allorquando decida volontariamente di dotare il proprio servizio

¹² Deliberazione ARERA 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo “*OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI PRIVI DI ALBERO FONICO*”:

- a] inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b] prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

iii] ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore Ausino S.p.A.; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

jjj] TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- a] hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b] pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

kkk] LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

III] MODALITÀ DI CALCOLO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

La rilevazione degli indicatori è effettuata dal gestore Ausino S.p.A., a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

I livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai precedenti paragrafi sono calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

mmm] OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO

Il gestore Ausino S.p.A.:

- a] dispone di uno recapito telefonico associato ad un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b] pubblica sulla presente Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento, nonché riporta gli stessi in ogni bolletta con la dicitura *"Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno"* seguita dai recapiti.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore Ausino S.p.A. è in grado di:

- a] assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b] garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

- c] fornire 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.

Conformemente a quanto rappresentato nel comma precedente, l'utente può contattare **per chiamate d'intervento e di emergenza** attivo tutti i giorni solari il numero verde 800194026 (linea telefonica gratuita dedicata, attiva 24 ore su 24);

nnn] TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto anche se effettuata attraverso l'ausilio 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 la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a] hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b] pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENIZZO O BASE DI CALCOLO
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90 %	Generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80	Generale	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Generale	90 % delle singole prestazioni

**ART 16 - INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI
OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE
DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06**

**ooo] MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN
CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06**

Nel caso di gestione separata del servizio di depurazione da parte di gestore “terzo” (Salerno Sistemi S.p.a. per l'impianto consortile di Salerno e da GORI S.p.A. per quello in Nocera Superiore), Ausino S.p.A., con le modalità di cui al comma 7 e nei tempi di cui al paragrafo seguente:

- a] inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione del servizio di depurazione al gestore del servizio di acquedotto, Ausino S.p.A.;
- b] inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore “terzo” del servizio di depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dai due paragrafi seguenti è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore “terzo” del servizio di depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto Ausino S.p.A. di cui al paragrafo seguente fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo gestore nei termini indicati nel RQSII per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il gestore “terzo” del servizio di depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel RQSII per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore “terzo” del servizio di depurazione nei tempi previsti nel RQSII, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al

gestore “terzo” del servizio di depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore “terzo” del servizio di depurazione l’avvenuta variazione con le modalità di cui al comma seguente e nei tempi di cui paragrafo “Tempo per comunicazione dell’avvenuta variazione contrattuale”.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell’avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel Titolo XI del RQSII.

ppp] TEMPO PER L’INOLTRO DELLA RICHIESTA RICEVUTA DALL’UTENTE FINALE AL GESTORE AUSINO S.P.A DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE

Il tempo per l’inoltro della richiesta ricevuta dall’utente finale al gestore “terzo” del servizio di depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto Ausino S.p.A. e la data di invio, da parte di quest’ultimo, al gestore “terzo” del servizio di depurazione della medesima richiesta.

qqq] TEMPO PER L’INOLTRO ALL’UTENTE FINALE DELLA COMUNICAZIONE RICEVUTA DAL GESTORE AUSINO S.P.A DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE

Il tempo per l’inoltro all’utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore “terzo” del servizio di depurazione in relazione all’esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore “terzo” del servizio di depurazione e la data di invio all’utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore Ausino S.p.A. del servizio di acquedotto.

rrr] TEMPO PER COMUNICAZIONE DELL’AVVENUTA VARIAZIONE CONTRATTUALE

Il tempo per la comunicazione dell’avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore “terzo” del servizio di depurazione.

INDICATORE	STANDARD*	TIPOLOGIA STANDARD	INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore Ausino S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Specifico	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore Ausino S.p.A. del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Specifico	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Generale	90 %delle singole prestazioni

ART 17 - INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, Ausino S.p.A. corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro. L'indennizzo automatico base è incrementabile in proporzione al ritardo dello standard come indicato di seguito:

- a] se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base. Ad esempio, in riferimento all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore;
- b] se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base. Per l'indicatore S3, si ha un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore;
- c] se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base. Considerando anche in questo caso l'indicatore S3, si ha un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.

Ausino S.p.A. 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 specifico di qualità, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 del RQSII.

Ausino S.p.A. non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- relativamente agli standard specifici di qualità tecnica, all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, se è già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso, un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- ai sensi degli artt. 5.6 e 5.7 del RQTI ss.mm. e ii., laddove il Gestore abbia ottenuto in relazione agli standard specifici di qualità tecnica (S1, S2 e S3) la temporanea sospensione degli indennizzi automatici previa presentazione istanza motivata;
- 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 dei Servizi.

Laddove 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 la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della Deliberazione 917/2017/R/IDR.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, Ausino S.p.A. sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Si specifica che il mancato rispetto degli standard generali non dà diritto a indennizzo automatico. Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la

fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico”*. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che *“La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”*.

ART 18 - LETTURE DEI MISURATORI

La raccolta delle misure all'Utenza è normata dalla Deliberazione ARERA del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/idr “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale” e ss.mm. e ii. (TIMSI).

Sono previsti i seguenti due sistemi non alternativi di rilevazione delle letture dei contatori:

a] **Lettura obbligatoria:** Il Gestore di norma effettua almeno due letture all'anno, al fine di fatturare i consumi effettivi. L'Utente finale ha l'obbligo di garantire, in qualsiasi momento, al personale incaricato dal Gestore l'accesso al gruppo di misura per le attività di rilevazione dei consumi ovvero di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di impossibilità di raccolta della misura per causa non imputabile a Ausino (quali il diniego accesso al luogo di installazione del misuratore; reiterata assenza e mancato invio autolettura; mancato rispetto dell'appuntamento concordato, etc.), Ausino attesta i tentativi di raccolta della misura mediante la registrazione sui propri sistemi del tentativo di lettura effettuato con data e ora.

Ausino garantisce, nel corso di un anno, il seguente numero di tentativi di raccolta della misura cui sono associati i seguenti standard specifici:

SR1 - Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno (Standard specifico)
SR2 - Numero minimo tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno (Standard specifico)

Ai sensi dell'art. 7.1 bis del TIMSI, l'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'Utente tramite autolettura, successivamente validata dal Gestore.

Ausino riporta nella sezione *"ANDAMENTO CONSUMI - COMUNICAZIONE (CA) - TENTATIVI DI LETTURA"* della bolletta il numero minimo di tentativi di lettura annui e il consumo medio annuo di riferimento, nel rispetto di quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione.

Inoltre, laddove il Ausino rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato nella prima bolletta utile per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Ausino garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste al precedente comma nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo al comma 7.1 del TIMSI; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) con riferimento alla fattispecie prevista alla precedente lettera b), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una

sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, Ausino esegue un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), secondo le modalità previste da ARERA, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi ed in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato.

Gli obblighi di "ripasso" definiti al precedente comma si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nel caso di utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nell'ambito delle suddette attività programmate di raccolta della misura, il gestore fornisce informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura, comunicando il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione viene fornita con almeno 48 ore di preavviso rispetto al tentativo di raccolta attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente o, laddove non possibile, con altre modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, Ausino lascia al Cliente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

All'informazione preliminare di cui sopra è associato il seguente standard specifico:

SP -Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali	48 ore (Standard specifico)
---	-----------------------------

dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	
---	--

Il mancato rispetto degli standard specifici di cui al presente articolo implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

Il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabilita, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).

b) Autolettura (lettura facoltativa):

Ausino mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di comunicare l'autolettura dei misuratori di utenza, contemplando le seguenti modalità:

- a) trasmettere la lettura al seguente numero WhatsApp: 3443886093, allegando la foto del misuratore e riportando il codice utenza;
- b) trasmettere la lettura, tramite il modello riportato nella terza pagina della fattura, via e-mail all'indirizzo servizioutenti@ausino.it oppure consegnandolo ai nostri sportelli;
- c) comunicare la lettura al nostro call-center al numero 800445552, unitamente al nominativo dell'intestatario della fornitura ed al codice utenza;
- d) attraverso la sezione dedicata presente nell'area utenti del sito internet istituzionale www.ausino.it.

tali canali sono disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale mediante autolettura e, in caso di mancata validazione del dato comunicato, il gestore fornisce riscontro all'utente finale nelle modalità e tempistiche previste dalla regolazione vigente. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura raccolto da personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

Si precisa che Ausino è Titolare del trattamento dei dati personali degli Utenti che sono utilizzati nel pieno rispetto delle norme europee e nazionali in materia di trattamento dei dati personali, in particolare, nel rispetto del Reg. UE, n. 679/2016 e del Codice in materia di protezione dei dati personali. In particolare, i dati personali oggetto di trattamento (tra cui, numero di utenza mobile, fotografie relative ai misuratori, riferimenti del contratto di utenza, ecc.) sono usati esclusivamente per finalità connesse alla gestione del contratto di fornitura, ex art. 6, par. 1, lett. b), Reg. UE, n. 679/2016, ed è fatto divieto di qualsiasi altra diversa utilizzazione. L'informativa estesa che riguarda il trattamento dei dati personali relativi al contratto di fornitura è consultabile al seguente indirizzo web:

<http://www.ausino.it/privacy.html>.

ART 19 - GESTIONE DELLA MOROSITÀ

In caso di mancato pagamento della bolletta da parte dell'Utente finale, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito. Tale procedura prevede:

- un primo sollecito bonario, che può essere inviato una volta trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, salvo il caso in cui il Gestore, abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII Deliberazione ARERA 655/2015 e ss.mm.ii.;
- eventuale costituzione in mora dell'utente, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione secondo le tempistiche previste dall'art. 42.3 Delibera ARERA 655/2015 (entro 10 giorni solari successivi alla scadenza della relativa fattura) o il piano di rateizzazione autorizzato risulti rispettato, successivamente all'invio di un sollecito di pagamento secondo le modalità previste dall'articolo 3 della Deliberazione sopra indicata

Il termine per il pagamento del sollecito bonario è fissato in 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla data di avvenuta consegna del sollecito a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) o modalità equipollente ovvero dalla data di ricezione del sollecito a mezzo del servizio postale con Raccomandata A/R.

sss] CONTENUTI MINIMI DEL SOLLECITO BONARIO

Il Gestore nell'invio del sollecito bonario di pagamento assicura il rispetto dei seguenti standard:

1. indicazione della/e bolletta/e non pagata/e e dell'importo totale da saldare;
2. indicazione del termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
 - La data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e comunque non prima del termine previsto per il pagamento del sollecito bonario;
 - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che al perdurare della morosità e al verificarsi delle condizioni previste, potrà essere eseguita trascorsi 40 giorni

solari dal ricevimento del sollecito bonario la sospensione e disattivazione della fornitura (previa limitazione, se fattibile tecnicamente, del flusso tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua per sole utenze aventi categoria tariffaria “domestico residenti” e salva sospensione/disattivazione al permanere della morosità); per le “utenze non disalimentabili” potrà essere eseguita la limitazione del flusso, al verificarsi delle condizioni previste ai successivi paragrafi.

3. indicazione delle modalità con cui l’utente finale può comunicare l’avvenuto pagamento;
4. trasmissione del bollettino precompilato per il pagamento dell’importo oggetto della comunicazione;
5. indicazione dei recapiti del Gestore ai quali l’utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato, in quanto:

I. la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato;

II. è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento della bolletta, nel rispetto delle condizioni e dei tempi previsti di inoltro della richiesta entro 10 giorni solari successivi alla scadenza della relativa fattura (delibera ARERA 655/2015, art. 42.3).

III. la/e bolletta/e oggetto di sollecito è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini.

ttt] COSTITUZIONE IN MORA

Il Gestore può procedere all’invio della Costituzione in mora solo dopo aver inviato il sollecito di pagamento di cui al precedente articolo trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della bolletta, nei casi e nel rispetto delle condizioni disciplinate dalle Deliberazioni ARERA in materia e dal Regolamento del SII.

Il Gestore provvede alla notifica della Costituzione in mora con raccomandata A/R ovvero con posta elettronica certificata (PEC) o modalità equipollente di ogni altra modalità che le Autorità di regolazione dovessero prevedere.

uuu] CONTENUTI MINIMI DELLA COSTITUZIONE IN MORA

Il Gestore nell'invio della costituzione in mora assicura il rispetto dei seguenti standard:

- a. indicazione del riferimento alla/e bolletta/e non pagata/e e dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- b. indicazione con separata evidenza degli importi fatturati con termine di pagamento successivo al 01/01/2020 relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- c. indicazione del riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- d. indicazione del termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:

I. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;

II. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, con evidenza che al perdurare della morosità e al verificarsi delle condizioni previste, potrà essere eseguita trascorsi 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario la sospensione e disattivazione della fornitura (previa limitazione del flusso tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua per sole utenze aventi categoria tariffaria "domestico residenti" e salva sospensione/disattivazione al permanere della morosità); per le "utenze non disalimentabili" potrà essere eseguita la limitazione del flusso, al verificarsi delle condizioni previste ai successivi paragrafi.

- e. indicazione della data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- f. indicazione della possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo articolo;
- g. indicazione delle modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- h. indicazione delle modalità e delle tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche

precisando:

- i termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
- la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni necessarie);
- i. trasmissione del bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- j. indicazione dei casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- k. indicazione dei recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di Costituzione in Mora 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 e, preferibilmente, copia della ricevuta di pagamento con dettaglio della imputazione dell'importo ai documenti insoluti;
 - è stato inviato un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, eccetto i casi di importo anomalo inferiore o uguale a 50 €;
 - è parzialmente errata dato che l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile, nel caso in cui nella Costituzione di Mora non sia indicata l'attribuzione di tale agevolazione;
 - la/e bolletta/e oggetto di costituzione in mora è/sono oggetto di contestazione (reclamo e/o richiesta di rettifica fattura e/o procedura di conciliazione, contenzioso) presentata nei termini;
 - trasmissione di avviso che indica le modalità di eccezione della prescrizione nei casi in cui la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per le fatture con data scadenza successiva al 01.01.2020 per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti. Il tempo per il pagamento della costituzione in mora è di 15 giorni dalla data di ricezione della costituzione in mora. In ogni caso, detto termine non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati a partire dalla data di ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento indicata dal Gestore nella costituzione in mora.

vvv] RATEIZZAZIONE IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili tra di loro relativamente al medesimo piano di rientro, e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti, secondo le modalità disciplinate nel Regolamento del SII.

Il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione nei modi e termini previsti nelle Deliberazioni ARERA e nel Regolamento del Servizio Idrico. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione (richiesta) mediante il modulo previsto dal Gestore, disponibile sul sito internet aziendale, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora. Ricevuta dal Gestore l'elaborazione del piano di rientro, lo stesso si intende accettato se l'utente finale procede al pagamento del bollettino premarcato della prima rata entro il quinto giorno dalla ricezione. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

www] MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO

Il Gestore garantisce all'utente finale i seguenti canali di contatto disponibili al pubblico per la trasmissione dell'attestazione di avvenuto pagamento:

- a) sportello Online dal sito internet del Gestore;
- b) servizio di assistenza telefonico;
- c) casella di posta elettronica dedicata;
- d) casella di posta elettronica anche non dedicata;
- e) fax;
- f) posta;
- g) sportelli presenti sul territorio.

xxx] REINTEGRAZIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale può essere reintegrato dal Gestore concedendo la rateizzazione dell'importo nelle bollette successive con rate costanti ed un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi, deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

yyy] LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

In caso di perdurare della morosità, nel rispetto di quanto disciplinato nel Regolamento del SII il Gestore può procedere, senza ulteriore preavviso:

I. alla limitazione della fornitura, per le sole utenze domestico residenti; II. alla sospensione e/o disattivazione della fornitura per tutte le utenze, comprese le utenze domestico residenti, eccetto le utenze non disalimentabili. La limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora. La limitazione della fornitura non può essere eseguita in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII. La sospensione ovvero disattivazione della fornitura può essere eseguita solo in giorni diversi da quelli indicati come festivi dal calendario, sabato e quelli che precedono il sabato od altri giorni festivi. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile. Per quanto non espressamente indicato nel presente articolo in termini di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, si dovrà fare riferimento al Regolamento d'Utenza e alla Deliberazione ARERA 311/19.

zzz] UTENZE FINALI NON DISALIMENTABILI

In caso di morosità alle utenze finali non disalimentabili non si applica la procedura di sospensione o disattivazione della fornitura.

Appartengono alla categoria delle utenze non disalimentabili:

- a. gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico (Delibera ARERA 897/2017/R/IDR, TIBSI);
- b. le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" (Delibera ARERA

665/2017/R/IDR, TICSJ);

- c. le utenze domestiche dichiarate di servizio a persone allettate o che per ragioni di sopravvivenza sono connesse a macchine salvavita. La limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale pari a 50 litri/abitante/giorno) è applicata qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

I. il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;

II. il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

III. siano decorsi i termini senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione con le modalità previste da ARERA e nel Regolamento del SII.

Il Gestore predispone e tiene aggiornato un elenco degli utenti finali non disalimentabili contenente almeno, per ciascuna utenza:

- a. il codice fiscale o la partita iva;
- b. il codice utente e/o di fornitura;
- c. l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

aaaa] QUANTITATIVO MINIMO VITALE

Il Gestore, al perdurare della morosità e verificate le condizioni generali, può procedere alla limitazione della fornitura idrica delle utenze domestiche residenti morose non disalimentabili (ovvero quelle dirette beneficiarie del Bonus Sociale Idrico), assicurando il quantitativo essenziale di acqua, vale a dire il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, secondo quanto previsto dalla regolamentazione ARERA.

bbbb] ADDEBITO DI ONERI AGGIUNTIVI

In nessun caso possono essere addebitate all'utente finale moroso eventuali penali.

Eventuali oneri aggiuntivi agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e possono essere addebitati dal Gestore se riguardano unicamente i casi disciplinati dal Regolamento d'Utenza.

ART 20 - TARIFFE E STRUTTURA GENERALE DEI CORRISPETTIVI

Ausino, in quanto gestore del SII, svolge un servizio che per sua natura ha un costo che viene assicurato grazie al pagamento di un corrispettivo da parte dei titolari dei contratti di utenza.

Ausino S.p.A. applica agli utenti le tariffe del SII secondo l'articolazione tariffaria approvata dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) territorialmente competente ai sensi di quanto previsto dal Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) - Deliberazione AEEGSI n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017, ed approvate in via definitiva dall'ARERA.

Per maggiori dettagli è possibile collegarsi al sito internet ufficiale dell'ARERA www.arera.it

In particolare, per le utenze domestiche i corrispettivi sono articolati secondo una struttura tariffaria che prevede:

- una quota variabile (euro/mc), che:
 - con riferimento al servizio di acquedotto risulta proporzionale all'utilizzo e modulata per fasce di consumo. In particolare, ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti, la quota variabile relativa al servizio di acquedotto è determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità pro capite (in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente);
 - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, risulta proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce). Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurati sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.
- una quota fissa (euro/anno) indipendente dal volume, quantificata e suddivisa per singola attività relativa al SII: acquedotto, fognatura e depurazione.

Per le tipologie di utenze ad uso industriale, commerciale e pubblico, ovvero diverse dal domestico e che recapitano in pubblica fognatura refluo assimilato o assimilabile al domestico, i corrispettivi applicati sono articolati prevedendo:

- una quota variabile (euro/mc), che:
 - con riferimento al servizio di acquedotto, modulata per fasce di consumo sulla base dei volumi prelevati;
 - con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce);
- una quota fissa (euro/anno) indipendente dal consumo e suddivisa per acquedotto, fognatura e depurazione.

cccc] TARIFFA AGEVOLATA E NUMERO COMPONENTI

La fascia agevolata applicata alla tariffa domestico residente è proporzionale al numero dei componenti del nucleo familiare dell'utenza in ragione di 20 mc cadauno, definita in base ai dati in possesso di Ausino e/o delle comunicazioni effettuate dagli utenti. È necessario che l'utente comunichi tempestivamente eventuali variazioni in corso d'anno al fine di adeguare il profilo tariffario **che avverrà dalla prima fattura successiva alla comunicazione**. Si precisa che i componenti di un nucleo familiare non possono essere titolari di più di un'utenza con tariffa domestico residente.

dddd] PUBBLICITA' DELLA TARIFFA

L'articolazione tariffaria applicata viene pubblicata sul sito internet del gestore www.ausino.it ed è sempre esposta in uno specifico box della fattura.

eeee] ONERI DI PEREQUAZIONE

Le componenti tariffarie di perequazione sono deliberate dall'ARERA ed applicate a tutte le utenze del servizio idrico integrato, a livello nazionale.

Nello specifico, le componenti attualmente in vigore sono le seguenti:

Componente UI1:

Ai sensi di quanto previsto dalla Deliberazione AEEGSI n. 6/2013/R/COM e s.m.i., agli

utenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione viene addebitata la componente di maggiorazione UI1 in favore delle popolazioni terremotate delle Regioni Emilia e Romagna e Veneto nella misura di €/mc 0,004, al netto dell'IVA.

A partire dal 01/07/2023 ai sensi della delibera ARERA 267/2023/R/COM del 13 giugno 2023, la componente UI1 - applicata a tutte le utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, - è posta nella misura di €/mc 0,006, al netto dell'IVA.

Componente UI2:

Deliberazione ARERA n. 918/2017/R/IDR del 27/12/2017: prevede l'addebito di euro 0,009/mc sui servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per la promozione della qualità tecnica del S.I.I. e nonché, a decorrere dal 01.01.2020, la "quota ad integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del servizio idrico integrato" calcolata ai sensi del punto 9 della Determina 29 giugno 2020, n. 1/2020 - DSID di ARERA con l'addebito di euro 0,019/mc sui servizi di acquedotto, fognatura e depurazione effettuati da Ausino.

Componente UI3:

Ai sensi della Deliberazione ARERA n. 918/2017/R/IDR del 27/12/2017, questa Società procederà ad addebitare agli utenti la componente di maggiorazione tariffaria UI3, per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico Nazionale, nella misura di €/mc 0,005, al netto dell'IVA, per il solo servizio di acquedotto, ad esclusione degli utenti diretti che beneficino di Bonus Sociale Idrico Nazionale e che sono intestatari di un contratto idrico.

L'applicazione di questa componente tariffaria decorre a partire dal 1 Gennaio 2018.

A partire dal 01/01/2020 ai sensi della delibera ARERA n. 3/2020/R/IDR del 14/01/2020, la componente perequativa UI3, istituita con delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR, viene applicata a tutte le utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale ovvero destinatarie del Rdc/Pdc, nella misura di €/mc 0,005, al netto dell'IVA.

A partire dal 01/01/2022 ai sensi della delibera ARERA n. 639/2021/R/IDR, la componente UI3 - applicata a tutte le utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale ovvero destinatarie del Rdc/Pdc, - è posta nella misura di €/mc 0,0179, al netto dell'IVA ed è destinata alla perequazione dei costi relativi all'erogazione automatica del bonus sociale

idrico di cui all'articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/COM.

Componente UI4

Dal 01.01.2020 al 30.06.2023 agli utenti è stata addebitata, ai sensi della delibera ARERA n. 580/2019/R/IDR DEL 27/12/2019, la componente di maggiorazione tariffaria UI4 volta all'alimentazione e alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'articolo 58 della legge 221/2015, nella misura di €/mc 0,004, al netto dell'IVA, per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

A partire dal 01/07/2023 ai sensi della DELIBERAZIONE 30 MAGGIO 2023 239/2023/R/IDR, la componente UI4- applicata a tutte le utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, - è divenuta di €/mc 0,000.

Si precisa che i valori delle componenti perequative riportate innanzi riferite alla data di redazione del presente documento ed esse possono essere oggetto di modifica e/o di integrazione a seguito di provvedimenti dispositivi di ARERA e/o dell'EGA)

ffff] QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA

La qualità dell'acqua erogata dall'Ausino S.p.A. Servizi Idrici Integrati è corrispondente, nei punti di consegna, ai vigenti standard di legge di cui al D.Lgs. n. 18/2023 e ss. mm.ii..

Ai sensi del D.Lgs. 18/2023, il punto di rispetto della conformità dei valori di parametro, da parte del gestore del SII, viene individuato nel "punto di consegna", definito dall'art. 2 comma 1 lett cc) del D.Lgs. 18/2023 come *"il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale (sistema di distribuzione interna) ed è posto in corrispondenza del misuratore dei volumi (contatore). La responsabilità del gestore idrico integrato si estende fino a tale punto di consegna, salvo comprovate cause di forza maggiore o comunque non imputabili al gestore stesso, ivi inclusa la documentata impossibilità del gestore di accedere o intervenire su tratti di rete idrica ricadenti in proprietà privata"*.

L'Ausino S.p.A., in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI (ora ARERA) n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012, rende disponibili presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e attraverso il sito internet aziendale <https://www.ausino.it/ausino/qualita-acqua.html> i dati risultati dagli esiti analitici che vengono aggiornati con cadenza **semestrale** sia per i controlli di routine che per i controlli di verifica.

Il numero dei controlli e le tipologie di analisi nell'anno vengono ricavate in relazione alle disposizioni previste dal D.Lgs. 18/2023 e ss.mm.ii. e comunicati preventivamente con appositi piani di campionamento alle locali ASL di competenza, aggiornati con cadenza triennale e/o ogni qualvolta si verifichi una sensibile modifica della filiera idrica.

Per l'effettuazione dei controlli l'Ausino Spa si avvale di laboratorio accreditato. I risultati degli esami analitici vengo comunicati mensilmente alle ASL competenti, e gli esiti registrati sulla piattaforma GISA.

In ottemperanza del D.Lgs. 28/2016 e ss.mm.ii. vengono eseguiti i seguenti controlli:

- Radon
- Trizio
- Dose Indicativa

Il numero dei controlli viene ricavato in relazione a quanto previsto dal D.Lgs 28/2016 e concordato preventivamente con le ASLL competenti.

I risultati degli esami analitici vengono comunicati alle ASLL competenti e registrati sulla piattaforma GISA.

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori imputabili all'uomo, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, Ausino Spa informa l'Ente Idrico Campano e propone le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito ai clienti al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione dell'acqua immessa nelle tubazioni allo scopo di limitare i consumi;
- turnazione delle utenze.

Ausino applica, nei tempi previsti, tutte le modalità riguardanti le misure di risparmio idrico e la campagna di ricerca delle perdite.

gggg] AGEVOLAZIONI PER UTENZE DEBOLI

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI (ora ARERA) ha approvato il "Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico (TIBSI) per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati", in base a quanto previsto dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016.

Con Deliberazione n. 3/2020/R/IDR del 14 gennaio 2020, l'ARERA ha introdotto modifiche al TIBSI, in coerenza con l'articolo 57-bis del Decreto Legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157, prevedendo dal 1° gennaio 2020 l'erogazione del bonus sociale idrico non solo per il servizio di acquedotto ma anche per i servizi di fognatura e depurazione.

Dal 1° gennaio 2020, il Bonus Sociale Idrico (BSI) erogato dal gestore agli utenti domestici economicamente disagiati, secondo le disposizioni impartite dall'ARERA nel TIBSI, è calcolato applicando la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione al quantitativo minimo vitale di acqua (50 litri/abitante/giorno), determinato tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica (18,25 mc/anno per ogni componente del nucleo familiare).

Dal 1 gennaio 2021 il bonus sociale idrico deve essere riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda, come stabilito dal Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla Legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Pertanto, ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, in adempimento a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM e ss.mm. ii., dal 1° gennaio 2021 gli interessati (utente diretto intestatario della fornitura idrica di residenza o utente indiretto che usufruisce di una fornitura condominiale di residenza) non devono più presentare domanda presso il proprio Comune di residenza o presso uno dei CAF abilitati.

Le condizioni di ammissibilità al BSI sono definite sulla base del livello dell'indicatore ISEE. È previsto inoltre il riconoscimento del BSI agli utenti economicamente disagiati già titolari di Reddito o Pensione di Cittadinanza.

A tal fine, ogni anno a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare interessato deve presentare all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE.

A seguito di richiesta della DSU da parte dei cittadini, se il nucleo familiare rientra in una delle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà in automatico i dati del nucleo familiare (nel rispetto della normativa sulla privacy e delle disposizioni che l'ARERA definirà in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al Sistema Informativo Integrato (SII) dell'Acquirente Unico (AU) che provvederà ad incrociare i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas ed acqua,

permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

A tal proposito si evidenzia che il Sistema Informativo Integrato (SII) è una banca dati informatica che contiene informazioni utili ad individuare le forniture elettriche, gas ed i gestori idrici competenti per territorio: l'incrocio dei dati contenuti nelle DSU con quelli contenuti nel registro del SII e nelle banche dati dei gestori idrici consentirà, attraverso opportuni processi e verifiche in fase di definizione da parte dell'ARERA, di individuare le forniture da agevolare e di erogare il bonus agli aventi diritto.

Nel caso di domande presentate sino al 31 dicembre 2020, per gli utenti diretti beneficiari dell'agevolazione, il bonus sociale idrico è riconosciuto dal gestore direttamente in bolletta, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione, mentre per gli utenti indiretti mediante l'erogazione di un contributo una tantum, tramite accredito sul conto corrente o assegno circolare o bonifico domiciliato.

Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto, alle modalità di presentazione delle richieste di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica, ed alle modalità di erogazione del Bonus sociale idrico, è possibile visitare il sito internet dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it ovvero il sito internet dell'EGA di riferimento ovvero il sito internet del gestore www.ausino.it.

Ausino può prevedere anche forme di ulteriore beneficio per le fasce deboli. Ausino pubblica sul sito web www.ausino.it le eventuali categorie beneficiarie del presente bonus idrico integrativo, nonché le modalità ed i termini per l'accesso al beneficio medesimo.

PARTE TERZA

ART 21 - ACCESSO AGLI ATTI

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso di Ausino SpA che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata ad Ausino SpA, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il gestore si impegna, con adeguato preavviso, a informare gli utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

hhhh] ULTERIORI IMPEGNI DI AUSINO S.P.A.

Ausino SpA, compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti e coerentemente con i piani di adeguamento concordati con l'Ente Idrico Campano, si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili, di livelli minimi del servizio e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g) della legge n. 36/94, nonché di tutte le Delibere emesse dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

iiii] ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo di prima istanza al gestore, come stabilito dalle Deliberazioni ARERA n. 209/2016/E/COM e n. 142/2019/E/IDR, lo stesso può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA (collegandosi all'indirizzo conciliazione.arera.it e partecipando direttamente alla conciliazione stessa o facendosi rappresentare da un delegato), la cui procedura è del tutto gratuita per l'utente, mentre può presentare reclamo di seconda istanza allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente ARERA per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico.

Anche Ausino mette a disposizione sul proprio sito internet il "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico" per il tentativo di conciliazione.

Ausino si impegna a comunicare periodicamente gli strumenti di tutela tramite apposite informative in bolletta e sul proprio sito.

]]]]] VALIDITÀ E REVISIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta del Servizio potrà essere oggetto di aggiornamento per il recepimento di sopravvenute disposizioni cogenti in base alla normativa applicabile, in particolare da parte dell'Autorità nazionale di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Eventuali variazioni e/o integrazioni alla presente Carta saranno rese note mediante pubblicazione sul sito web del gestore.

Essendo la Carta elemento integrativo dei contratti di fornitura, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti in essa contenute s'intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

ART 22 - RIASSUNTO DEGLI STANDARD MONITORATI DALL'AUSINO S.p.A.

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni