



A.M.A.M. SPA
AZIENDA MERIDIONALE
ACQUE MESSINA

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

Approvata dal Consiglio d'Amministrazione in data 28/05/2025

SOMMARIO

PREMESSA

Finalità della Carta del Servizio Idrico Integrato

Riferimenti normativi

Validità e revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione del Gestore

1.2 Principi fondamentali

- ⇒ Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- ⇒ Partecipazione e trasparenza
- ⇒ Cortesia
- ⇒ Efficienza ed efficacia
- ⇒ Chiarezza e Comprensibilità
- ⇒ Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica
- ⇒ Fornitura
- ⇒ Qualità del servizio e sicurezza
- ⇒ Privacy e trattamento dei dati personali
- ⇒ Informazione agli Utenti

2. INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

2.2 Accessibilità al servizio

2.3 Comunicazione di AMAM all'Utenza

2.4 Sportelli fisici aperti al pubblico

2.5 Ufficio URP - Sportello telefonico

2.6 Corrispondenza ed email

2.7 SITO WEB Istituzionale

2.8 Copertura assicurativa

2.9 I servizi forniti

- a) Accesso agli atti
- b) Condizioni di somministrazione dei servizi
- c) Distribuzione idrica

- d) Fognature
- e) Depurazione

2.10 Informazioni specifiche per l'Utente

Qualità dell'acqua erogata

3. MODALITÀ DI LETTURA E VERIFICA DEI MISURATORI

4. CONSUMI

- 4.1 Pagamenti
- 4.2 Rateizzazioni dei pagamenti
- 4.3. Morosità
- 4.4. Sollecito di bonario componimento
- 4.5 Procedura per la costituzione in mora
- 4.6 Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente moroso disalimentabile
- 4.7 Ripristino o riattivazione della fornitura
- 4.8 Agevolazioni per utenze deboli

5. TARIFFE E STRUTTURA GENERALE DEI CORRISPETTIVI

6. DEPOSITO CAUZIONALE

7. ONERI DI PEREQUAZIONE

8. RECLAMI

- 8.1 Richieste di rettifica di fatturazione
- 8.2 Il Segnalante

9. RICHIESTE DI INFORMAZIONI

10. CONSUMI NON IN LINEA CON QUELLI ABITUALI

11. PERDITE IDRICHE OCCULTE

12. IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

- 12.1 Dichiarazione di impegno del Gestore
- 12.2 Standard di qualità
- 12.3 Tabella Riassuntiva degli standard generali e specifici

13. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- a) Fatturazione
- b) Obblighi del Gestore in caso di fatturazione di importi a consumi risalenti a più di due anni

14. STRUMENTI INFORMATIVI

15. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E CAUSE DI INTERRUZIONE

- a) S1 – Durata massima della singola sospensione programmata
- b) S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile
- c) S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura
- d) Pronto intervento
- e) Crisi idrica per scarsità

16. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

17 PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA

- 17.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici
- 17.2 Organi di tutela interni

18. CONSIGLI E PRESCRIZIONI UTILI AL CORRETTO USO DELL'ACQUA

- ⇒ Consigli per il risparmio idrico
- ⇒ Indicazioni per uso corretto delle autoclavi e delle riserve

PREMESSA

Finalità della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato (nel seguito “Carta” o “Carta del Servizio” o “Carta del SII”) è una dichiarazione di impegni adottata nel 2020 da Azienda Meridionale Acque Messina S.p.A. (AMAM) che svolge il ruolo di Gestore del SII nel Comune di Messina.

La *Carta del Servizio Idrico Integrato* è un documento che fissa i principi ed i criteri di erogazione del servizio, individua gli standard di qualità che l’Azienda si impegna a rispettare nell’esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione del cliente.

La presente Carta costituisce, inoltre, un allegato del Contratto di fornitura idrica, stipulato tra l’Azienda e gli Utenti e costituisce per AMAM un impegno nei confronti degli Utenti con l’obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore

La *Carta dei Servizi* si riferisce, per il servizio acquedotto, ai seguenti usi:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico inteso come consumi pubblici (caserme, ospedali, scuole, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie);
- altri usi relativi al settore artigianale, commerciale e terziario in genere;

Per il servizio di fognatura e depurazione: agli scarichi autorizzati in pubblica fognatura.

Essa sarà sottoposta a processo di revisione ogni due anni o ogni qual volta sarà necessario, per esempio a seguito di mutamenti negli scenari economico-legislativi che riguardano il sistema idrico integrato, ovvero in seguito ad esigenze degli utenti emerse da indagini di *customer satisfaction* o dal confronto con le Associazioni dei Consumatori.

L’autorità, con Deliberazione n. 665/2017/R/IDR, ha specificato che, ai fini del calcolo del Corrispettivi, le Tipologie d’uso sono:

- a) uso domestico, con le seguenti sotto-tipologie:
 1. uso domestico residente;
 2. uso condominiale;

- 3. uso domestico non residente;
- 4. eventuali ulteriori sotto-tipologie fino ad un massimo di due;
- b) uso industriale
- c) uso artigianale e commerciale
- d) uso agricolo e zootecnico
- e) uso pubblico non disalimentabile
- f) uso pubblico disalimentabile
- g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

Riferimenti Normativi

La presente Carta è stata predisposta nel rispetto del quadro normativo di settore:

- ⇒ Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;
- ⇒ Testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;
- ⇒ Legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti
- ⇒ Legge 08 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;
- ⇒ Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente
- ⇒ Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n.59
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012 "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici"
- ⇒ Decreto Legislativo n. 18 del 23 febbraio 2023, che ha abrogato il D.Lgs. 31/2001, in 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

In particolare, la presente Carta dei Servizi è predisposta in riferimento a:

- ⇒ Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “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 della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- ⇒ Legge 11 luglio 1995, n° 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 04 marzo 1996, “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
- ⇒ Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”, (art. 2 comma 461);
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 agosto 2016 “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”.
- ⇒ Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016 “Tariffa sociale del servizio idrico integrato”;
- ⇒ Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4 “Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni” convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- ⇒ Decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124 coordinato con la legge di conversione 19 dicembre 2019, n. 157 (articolo 57bis) recante “riconoscimento automatico del bonus sociale agli aventi diritto”;
- ⇒ Legge 27 dicembre 2019 n. 160, articolo 1, comma 291, in materia di gestione della morosità e articolo 1, comma 295, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Riferimenti regolatori:

AMAM SpA che aveva già recepito gli standard di qualità del servizio idrico integrato stabiliti dall’autorità nazionale ARERA, ha provveduto alla revisione della Carta dei Servizi in virtù delle integrazioni e modifiche intervenute per quanto disposto il 28 dicembre 2023 dall’Autorità

con la Delibera 637/2023/R/IDR in *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)*

Tra le principali deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ivi richiamate e aggiornate:

- ⇒ Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e sue integrazioni “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
- ⇒ Deliberazione n.917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e sue integrazioni “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato” ;
- ⇒ Deliberazione n.86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 e sue integrazioni “Disciplina del deposito cauzionale per il SII”;
- ⇒ Deliberazione n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e sue integrazioni “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 e sue integrazioni “Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti” (TICSI);
- ⇒ Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e sue integrazioni “Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI);
- ⇒ Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e sue integrazioni “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”(RQTI);
- ⇒ Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 e sue integrazioni “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI).
- ⇒ Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.

- ⇒ Deliberazione ARERA n. 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. 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. 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. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)”.
- ⇒ Deliberazione ARERA 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 ARERA n. 639/2021/R/IDR del 30 dicembre 2021 “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”.
- ⇒ Deliberazione ARERA n. 106/2022/R/COM del 15 marzo 2022 “Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l’annualità 2021 e modifiche alla Deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/COM in tema di comunicazioni di esito del procedimento”.

Validità e revisione della Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta si riferisce all’erogazione del SII o dei singoli servizi che lo compongono, in riferimento alle tipologie di utenza specificate nel “*Regolamento del Servizio Idrico Integrato*” (RSII) e si applica agli utenti gestiti da AMAM.

Nel caso di abitati nei quali il Gestore del servizio di acquedotto è diverso dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione si applicano le disposizioni specifiche relative agli standard di servizio previste dalla regolazione ARERA pro tempore vigente.

La presente Carta dei Servizi 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.

È possibile prenderne visione e scaricarla dal sito www.amam.it e, inoltre, AMAM mette a disposizione degli utenti la *Carta dei Servizi* consegnandone una copia al momento della sottoscrizione del contratto. Essa, può essere anche richiesta :

- presso gli sportelli;
- per iscritto all'indirizzo: AMAM V.le Giostra- Ritiro 98152 Messina;
- tramite pec: amamspa@pec.it o tramite email: urp@amam.it

La presente revisione della Carta annulla e sostituisce quella al momento vigente.

1. INFORMAZIONI SUL GESTORE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione del Gestore

L'Azienda Meridionale Acque Messina è operativa dal 1 gennaio 1996. Costituita inizialmente in forma di Azienda municipalizzata, per iniziativa del socio unico Comune di Messina, è stata trasformata in Società per azioni, a capitale interamente pubblico, denominata "A.M.A.M AZIENDA MERIDIONALE ACQUE MESSINA S.p.A." che può essere indicata in forma abbreviata con la sigla "AMAM S.p.A." e che, da Statuto, svolge le attività di cui all'oggetto sociale in regime di "*in house providing*" nell'interesse dei Soci Pubblici che ne detengono interamente il capitale sociale.

A partire dal 1° gennaio 2002, in forza della delibera della Giunta Municipale n. 781 del 23 ottobre 2001, AMAM provvede alla gestione del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi di captazione, adduzione, distribuzione dell'acqua e dei servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue, per una città di circa 230.000 abitanti, insediati

oltre che nel centro cittadino anche in circa 48 villaggi sparsi su tutto il territorio comunale che si estende per 212 kmq.

Compito della stessa è anche provvedere alla gestione e alla manutenzione degli impianti necessari per lo svolgimento dei compiti ad essa assegnati.

La gestione integrata e sinergica di numerose attività riguardanti il comparto idrico costituisce uno dei principali punti di forza di Azienda Meridionale Acque Messina, oltre a determinare un forte elemento di unicità rispetto ad altri Enti o realtà del settore.

La Società provvede alla gestione del ciclo integrato dell'acqua e, in particolare, alla captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione di acqua ad usi civili, nonché alla gestione dei servizi di fognatura e depurazione delle acque reflue per la Città di Messina.

Maggiori informazioni in merito alla Società ed ai servizi gestiti, nonché i documenti di riferimento, sono disponibili sul sito internet aziendale www.amam.it

1.2 Principi fondamentali

Il servizio idrico integrato deve essere garantito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AMAM si impegna a conformare il proprio comportamento nei confronti degli utenti, a criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità.

Il Gestore garantisce la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistiche e funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza,

Partecipazione e trasparenza

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano e che riguardano la propria posizione contrattuale.

Il Gestore svolge la propria attività amministrativa secondo i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza, consentendo il diritto di accesso agli atti societari a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, anche per il tramite di loro rappresentanti delegati secondo le disposizioni di legge quali ad esempio le associazioni dei consumatori, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti nel rispetto della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e ss.mm.ii e del D.P.R. 352/92e ss.mm.ii.

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 33/2013 (c.d. decreto trasparenza), e ss.mm.ii., il Gestore promuove la partecipazione dei cittadini, anche per il mezzo dei propri delegati secondo le

disposizioni di legge, all'attività amministrativa, favorendo forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e garantendo l'accesso a dati, documenti e informazioni detenuti dalla Società, anche ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ex. artt. 5 e 5bis (Accesso Civico semplice e Generalizzato) dell'anzidetto Decreto e nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.

L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni o altro soggetto delegato che lo rappresenti, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile della pratica.

Cortesia

Il personale dell'AMAM è tenuto a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente. In tal senso il Gestore si impegna a dare le opportune istruzioni ai dipendenti incaricati ai rapporti con il pubblico; essi sono tenuti, altresì, a presentarsi e rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Efficienza ed efficacia

L'AMAM persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni procedurali, organizzative e tecnologiche più funzionali e più sicure allo scopo.

Chiarezza e Comprensibilità

Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con gli utenti.

Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

Il Gestore utilizza la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che occorre limitare gli sprechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

Fornitura

Le condizioni generali di fornitura del servizio sono fissate nel contratto di utenza e nel Regolamento del SII che costituisce, insieme alla presente Carta, un allegato del contratto stesso.

Qualità del servizio e sicurezza

AMAM, si impegna a garantire la qualità dei servizi erogati non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche ponendo particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, curando la scelta dei materiali e di tecnologie non inquinanti che garantiscano la tutela e la salute dei propri dipendenti e dei cittadini.

Privacy e trattamento dei dati personali

AMAM, utilizza i dati personali dei propri utenti, solo se necessario all'esercizio della propria attività, garantendo il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sue successive modifiche ed integrazioni. Tali dati possono essere divulgati esclusivamente al fine di consentire i necessari adempimenti inerenti l'erogazione del servizio, (stampa e spedizione bollette, attività di recupero crediti, indagini di *customer satisfaction*, *bonus idrico*).

Informazione agli utenti

AMAM, assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet e Carta dei Servizi A.M.A.M. S.p.A. circa le modalità di presentazione di richiesta informazioni e reclami, con relativi moduli, attraverso il proprio URP, oltre che sul proprio sito aziendale (www.amam.it).

2 INFORMAZIONI SINTETICHE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali per l'utente

In un'ottica di trasparenza nei rapporti con l'utenza, il Gestore si impegna a:

- fornire agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi prestati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse nonché i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- rendere disponibili nel territorio di competenza sportelli per il pubblico (dedicati o partecipati), nonché curare la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica. Il Gestore, inoltre, si impegna a rendere note, in

maniera evidente e pubblica, l'ubicazione, i recapiti postali e telefonici e gli orari di apertura degli sportelli di assistenza all'utenza nonché le operazioni che si possono effettuare tramite tali canali, le informazioni sugli elementi essenziali dei servizi e sulle modalità di presentazione dei reclami;

- riportare nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- rendere noti annualmente alle Associazioni dei consumatori, alle Associazioni dei Condomini ed agli utenti, che ne facessero eventualmente richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami e al relativo esito.

2.2 Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento di pratiche, informazioni, segnalazioni guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- Sportelli fisici aperti al pubblico;
- Sportello telefonico – URP;
- Corrispondenza, e-mail, fax e sito internet;
- Sportello “on line” attraverso portale utenti <http://portale.amam.it>
- Sito internet: www.amam.it

2.3 Comunicazione di AMAM all'Utenza

AMAM per garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, deve predisporre i seguenti strumenti:

- Regolamento per la fornitura del Servizio;
- opuscoli e depliant informativi;
- note esplicative allegate alla fattura;
- Stampa- televisioni- radio- stampa online

L'AMAM mette a disposizione degli utenti altresì:

- copia della vigente *Carta dei Servizi*;
- copia del vigente regolamento;

- i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua distribuita;
- modulistica dedicata

2.4 Sportelli Fisici aperti al Pubblico

Gli sportelli si trovano presso la sede dell'AMAM sul V.le Giostra- Ritiro 98152 Messina.

Gli orari di apertura dello Sportello sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00
- lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17:00

l'Azienda può anche essere contattata ai seguenti indirizzi elettronici:

- e-mail: urp@amam.it
- PEC: amamspa@pec.it

Presso lo sportello fisico è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti,
- presentare richieste di informazioni, di rettifiche di fatturazione e di reclami; o di rateizzazione dei pagamenti; o di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti; o di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura; o di appuntamenti, o di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Infine, è possibile l'inoltro di segnalazioni, apprezzamenti, suggerimenti.

Tempo massimo di attesa agli sportelli 20 minuti

Il tempo massimo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti o per cause indipendenti dalla volontà di AMAM, potrà essere data segnalazione preventiva di inapplicabilità delle condizioni previste dalla seguente Carta, con avviso posto all'ingresso del Salone Utenti.

Agli sportelli, i diversamente abili e le donne in avanzato stato di gravidanza, hanno diritto di precedenza, inoltre AMAM si impegna ad eliminare le barriere architettoniche di qualsiasi natura così come disposto dagli articoli da 77 ad 82 del D.P.R. 380/2001 (T.U. in materia edilizia) volti a favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici pubblici e privati aperti al pubblico.

Standard generali di qualità di attesa agli sportelli

Indicatore

Standard generale

Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto.	95%
Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti

2.5 Ufficio URP- Sportello telefonico

L'AMAM è contattabile telefonicamente al Numero Verde **800.085584** totalmente gratuito per le telefonate da rete fissa e mobile.

Inoltre sono disponibili i seguenti numeri telefonici: 090.3687711

Tramite lo sportello telefonico è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;

Gli orari dell'URP Sportello telefonico sono:

dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00

lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Indicatore	Tipologia	Standard	Standard
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
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

Livello del servizio Generale LS $\geq 80\%$
telefonico (LS)

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

2.6 Corrispondenza ed e-mail

E' possibile svolgere alcune pratiche anche tramite corrispondenza o inviando l'apposita modulistica, che è disponibile sul sito *internet*, agli indirizzi e-mail dell'Azienda purché la suddetta modulistica sia sottoscritta, debitamente compilata e completa di eventuale documentazione allegata.

I recapiti di AMAM sono i seguenti:

- **Indirizzo postale:** AMAM S.p.A. - V.le Giostra- Ritiro - 98152 Messina
- **e-mail:** urp@amam.it
- **PEC:** amamspa@pec.it

2.7 Sito web istituzionale

AMAM mette a disposizione dell'Utente finale un sito *internet* www.amam.it attraverso il quale pubblica la Carta dei servizi (visualizzabile direttamente dalla home page), 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.

Gli Utenti, accedendo al sito internet del Gestore direttamente dalla homepage possono ottenere le informazioni relative a:

- livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- composizione analitica dell'acqua distribuita,
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo;

Il sito internet consente, altresì, all'Utente di inoltrare sul **portale Utenti** raggiungibile al seguente link <http://portale.amam.it>, le richieste di:

- informazioni;
- rettifiche di fatturazione;
- reclami;
- rateizzazione dei pagamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, cambio recapito;
- comunicare l'autolettura del contatore;
- visualizzare lo stato di pagamento delle bollette;
- pagare le bollette;
- visualizzare il riepilogo dei consumi

2.8 Copertura assicurativa

I rischi per eventuali danni a terzi, procurati nell'esercizio degli impianti e delle reti di pertinenza del Gestore, sono coperti da apposita polizza assicurativa RC generale.

AMAM sancisce l'obbligo, a carico dei fornitori di servizi e lavori, di copertura assicurativa per i danni a persone e/o cose procurati nell'espletamento delle attività.

2.9 I servizi forniti

a) Accesso agli atti

Ai sensi della normativa vigente, viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al SII. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione. Tutta la modulistica inerente all'accesso agli atti è disponibile sul sito istituzionale AMAM alla voce "accesso civico".

b) Condizioni di somministrazione dei servizi

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili, l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte di AMAM fornendo i dati anagrafici e fiscali, i dati catastali, il permesso di costruire, un recapito telefonico, la tipologia di contratto richiesto, l'ubicazione oggetto della fornitura richiesta, il recapito della fattura e l'eventuale indirizzo e-mail.

Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario, conduttore locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento) solo a seguito di avvenuta sottoscrizione del contratto. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato.

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di somministrazione devono formalizzare la disdetta al Gestore mediante istanza presso lo sportello AMAM o portale utenti o a mezzo pec all'indirizzo amamspa@pec.it o tramite raccomandata a/r all'indirizzo postale: AMAM spa – V.le Giostra – Ritiro -98152 Messina, dimostrando la titolarità a procedere e rendendo accessibile il contatore per le fasi successive di rimozione.

A seguito della richiesta di recesso contrattuale, il Gestore provvede alla rimozione del contatore.

L'utente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto e dell'eventuale morosità residua.

c) Distribuzione Idrica

AMAM somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nel territorio del Comune di Messina, nei limiti delle disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

d) Fognatura

AMAM fornisce il servizio di fognatura nel territorio del Comune servito nei limiti della capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo.

AMAM provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi e in coerenza con le regolamentazioni vigenti e applicabili, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura e apposite ispezioni sulle reti fognarie.

e) Depurazione

AMAM fornisce il servizio di depurazione nel territorio del Comune servito nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito e in esercizio compatibilmente con il rispetto dei limiti allo scarico dello stesso impianto. Tutte le acque depurate vengono periodicamente controllate nel rispetto delle norme vigenti prima di essere restituite all'ambiente.

Compatibilmente con le capacità residue degli impianti di depurazione il Gestore fornisce anche il servizio di trattamento delle acque reflue conferite a mezzo di autobotti rinvenienti dagli insediamenti non serviti da pubblica fognatura, in conformità all'art. 110, comma 3, del D.Lgs. n.152/06.

2.10 Informazioni specifiche per l'utente

Qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua erogata dal Gestore è corrispondente, nei punti di consegna, ai vigenti standard di legge di cui al D.Lgs. n. 31/2001 e successive modifiche e integrazioni. Il Gestore svolge gli autocontrolli in accordo con le frequenze previste dalla Legge.

Ai sensi del D.Lgs. 31/2001, il punto di rispetto della conformità dei valori di parametro, da parte del Gestore del SII, viene individuato nel punto di consegna, costituito dal contatore, punto di delimitazione tra impianto di distribuzione domestico e rete di distribuzione esterna, salva diversa indicazione del contratto di somministrazione.

AMAM, in ottemperanza alla prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del SII, approvata con Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 ss.mm.ii., rende disponibili presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e attraverso il sito internet aziendale www.amam.it i dati medi, aggiornati almeno con cadenza semestrale, relativi ai seguenti parametri di qualità dell'acqua erogata:

- pH
- Residuo fisso a 180°C
- Durezza totale (°F)
- Conducibilità
- Calcio
- Magnesio
- Ammonio
- Cloruri
- Solfati
- Potassio
- Sodio
- Arsenico
- Bicarbonato
- Cloro residuo
- Fluoruri
- Nitrati
- Nitriti
- Manganese

AMAM, con riferimento agli esiti delle analisi circa i suddetti parametri, indica la data di aggiornamento.

3. MODALITÀ DI LETTURA E VERIFICA DEI MISURATORI

Il Gestore è impegnato ad effettuare la lettura periodica dei misuratori delle utenze idriche anche attraverso il sistema di “telelettura”.

Nelle more dell’entrata a regime della “telelettura” rimarrà in vigore il sistema di “lettura tradizionale”.

Il Gestore effettua la lettura periodica nel rispetto della deliberazione ARERA 218/2016. Sarà comunque possibile da parte dell’utente comunicare al Gestore i dati di consumo attraverso la “autolettura”; tali dati di consumo possono essere trasmessi attraverso i seguenti canali di comunicazione:

- ⇒ **applicazione da telefono cellulare K-READER**
- ⇒ **inserimento tramite portale utenti al link <http://portale.amam.it>**
- ⇒ **comunicazione presso sportelli fisici**
- ⇒ **comunicazione attraverso segreteria telefonica 0903687711**

4. CONSUMI

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il Gestore 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.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente la tipologia di documento emesso (fattura di acconto e/o fattura di conguaglio) ed i riferimenti letture per calcolo consumi.

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

4.1 Pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dall'Azienda, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

Gratuito

- 1. Addebito diretto su cc (SDD)

Con commissioni secondo il circuito bancario utilizzato dal singolo utente

- a) Bollettino PagoPa ;
- b) bonifico **IT90Q0760116500000015399983 BANCO POSTA** (indicare nella causale il codice Utenza e il numero fattura);
- c) Portale utenti AMAM (tramite PagoPA);

Con commissioni fissate dal Circuito bancario a cui si appoggia l'azienda

POS e Bancomat presso gli sportelli fisici;

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora, per i giorni di ritardo, pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea aumentato del 3,5 %.

Standard specifico per il termine per il pagamento della bolletta

Indicatore Standard specifico

Termine per il pagamento della bolletta 20 giorni solari

4.2 Rateizzazione dei pagamenti

AMAM offre agli utenti finali la possibilità di rateizzare le fatture dei consumi attraverso un piano di rateizzazione concesso secondo regolamento aziendale.

L'istanza di rateizzazione potrà essere effettuata nelle seguenti modalità e attraverso i seguenti canali:

- 1) richiesta presso gli sportelli fisici;
- 2) accesso al portale utenti;
- 3) richiesta all'ufficio recupero crediti all'indirizzo email: recuperocrediti@amam.it

Le condizioni per richiedere la rateizzazione sono le seguenti:

- a. la richiesta di rateizzazione deve essere inoltrata dall'intestatario dell'utenza o dall'avente titolarità;
- b. l'importo della fattura da rateizzare deve essere superiore del 100% rispetto al valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse negli ultimi 12 mesi;
- c. il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura;

d. il gestore potrà applicare interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea aumentato del 3,5 %.

Gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

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

AMAM è tenuto a garantire la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione anche in caso di utente finale moroso secondo quanto previsto dall'art. 5 del REMSI **(Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, con la deliberazione 16 giugno 2020, 221/2020/R/IDR, con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM e con la deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR)**, riportato anche nel regolamento aziendale per la gestione della morosità.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alle fatture oggetto di rateizzazione.

Il mancato pagamento di numero due rate, anche non consecutive, del piano di rateizzazione comporterà la decadenza dal beneficio del termine oltreché la facoltà di AMAM di richiedere il pagamento per intero della somma residua e di attivare le procedure volte al recupero del credito.

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive.

4.3 Morosità

Ciascun utente è tenuto al pagamento integrale delle fatture entro la data di scadenza espressamente indicata nelle stesse.

Qualora l'Utente ritardi il pagamento di una o più fatture rispetto ai termini di scadenza, AMAM applicherà i relativi interessi di mora, che verranno successivamente addebitati.

Ai sensi della Deliberazione 311/2019/R/IDR del 16/07/2019 (REMSI) gli utenti finali non disalimentabili vengono individuati nelle seguenti categorie:

- 1) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI
- 2) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICS.

4.4 Sollecito bonario di pagamento

Ai sensi dell'art. 3 della deliberazione 311/2019 e ss.mm.ii (REMSI) **(Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, con la deliberazione 16 giugno 2020, 221/2020/R/IDR, con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM e con la deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR)**, per il recupero dell'importo delle fatture non pagate dall'Utente, AMAM, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, può inviare un primo sollecito bonario di pagamento all'Utente moroso secondo le modalità previste nel sopra indicato art. 3 del REMSI.

4.5 Procedura per la costituzione in mora

Decorsi almeno venticinque giorni dalla scadenza della fattura e, comunque, solo dopo aver inviato all'utente moroso il sollecito bonario di pagamento di cui all'art. 3 del REMSI, AMAM potrà avviare la procedura per la costituzione in mora ai sensi dell'art. 4 del REMSI.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora AMAM non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

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

La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata a mezzo raccomandata o PEC e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;

e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al paragrafo 2.9 punto g);

f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;

h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;

i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;

j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:

- è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto ai punti 1) e 2) di cui sopra,
- è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, salvo quanto disposto dall'eventuale piano di rateizzazione, non può essere inferiore a 40 giorni solari previsti dall'art. 4 comma 6 del REMSI, calcolati a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

4.6 Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

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

1) In particolare per le utenze domestiche residenti morose disalimentabili, ovvero diverse da quelle dirette beneficiare di bonus sociale idrico non disalimentabili, la sospensione e/o disattivazione della fornitura può essere eseguita, secondo quanto previsto dall'art. 7 del REMSI, soltanto se:

- a) AMAM ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui all'Art. 4 del REMSI;

- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui all'art. 4 comma 6 del REMSI, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione ad AMAM con le modalità di cui all'Art. 6 del REMSI o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui all'Art. 5 del REMSI.

2) In aggiunta a quanto previsto dal precedente capoverso, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

3) Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente capoverso:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui all'Art. 4 del REMSI per un periodo di 18 mesi:
 - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico di AMAM e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - ii. AMAM può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

4) Al verificarsi delle condizioni di cui ai capoversi 1) e 2), lettere a) e b), la procedura di cui al precedente capoverso 3), lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario *pro tempore* vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui all'Art. 4 del REMSI nell'arco di 18 mesi.

5) In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui non disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

6) In aggiunta a quanto previsto dal capoverso 1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione; ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
 - b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
- 7) Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.
- 8) Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.
- 9) La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
- a) qualora decorso il termine di cui all' art. 4 comma 6 del REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui all'art. 5 comma 2 del REMSI;
 - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
 - c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- 10) La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui all'art.4 comma 6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
- 11) Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

4.7 Ripristino o riattivazione della fornitura

Ai sensi dell'art. 9 del REMSI, AMAM è tenuta al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi di cui agli articoli 12 e 13 del RQSII, con le modalità di cui all'art. 6 comma 1 del REMSI.

4.8 Agevolazioni per utenze deboli

Agevolazioni per utenze in stato di disagio economico (TIBSI) – bonus sociale idrico

Con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017, l'AEEGSI 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'Autorità ha introdotto modifiche al TIBSI, estendendo le agevolazioni non solo al servizio di acquedotto ma anche ai servizi di fognatura e depurazione, 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), sulla base dei componenti il nucleo familiare (18,25 mc/anno/componente).

Con Deliberazione 63/2021/r/com 23 febbraio 2021 l'Autorità ha stabilito le “modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”.

Dal 1 gennaio 2021 il bonus sociale idrico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che ci sia la necessità di presentare domanda agli Enti Locali o altri Enti.

Le condizioni di ammissibilità al bonus sociale idrico sono definite sulla base del livello dell'indicatore ISEE e, a partire dal 01/01/2021, gli utenti interessati devono presentare all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica per ottenere l'attestazione ISEE. A seguito della presentazione della richiesta della Dichiarazione Sostitutiva Unica, verificate le condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS provvederà ad inviare in automatico i dati dell'utente al Sistema Informativo Integrato dell'Acquirente Unico che, incrociando i dati

ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas e acqua, permetterà l'erogazione automatica del bonus.

Per ulteriori informazioni in merito agli aventi diritto e 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 o il sito internet del Gestore www.amam.it

5. TARIFFE E STRUTTURA GENERALE DEI CORRISPETTIVI

Il Gestore 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.

Il Gestore applica agli utenti le tariffe del Servizio Idrico Integrato 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

L'articolazione tariffaria applicata, per ogni tipologia contrattuale, è consultabile sul sito istituzionale www.amam.it alla voce

6. DEPOSITO CAUZIONALE

Il metodo di calcolo del deposito cauzionale è conforme alle disposizioni indicate dall'ARERA con Deliberazioni n.86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013, n.643/2013/R/IDR del 27 dicembre 2013 e n.311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019. Tali disposizioni prevedono che il deposito cauzionale, da applicarsi a tutti gli utenti, sia determinato sulla base del consumo medio annuo della singola utenza o, in mancanza, del consumo medio annuo per tipologia d'utenza.

Il calcolo del deposito cauzionale è determinato dal corrispettivo trimestrale delle quote fisse e variabili, in applicazione della tariffa vigente e in rapporto al servizio di cui l'utenza fruisce. Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi, nel rispetto dei valori massimi definiti dall'Autorità con successivo provvedimento. I nuovi contratti beneficiano di una dilazione in fattura, con l'addebito di tre

rate consecutive di importo rispettivamente pari al 50%, 25% e 25%. Per usi diversi dal domestico e con consumi superiori a 500 mc/anno sono previste forme di garanzia alternative al deposito cauzionale.

Il deposito non viene addebitato - o qualora addebitato viene restituito - agli utenti diretti beneficiari di bonus sociale idrico, ed ai domiciliati SEPA che abbiano registrato nell'anno solare precedente consumi inferiori a 500 mc.

Il deposito cauzionale potrà essere escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale; il reintegro sarà effettuato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive all'avvenuta escussione, per un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi.

7. 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:

1. **Componente UI1:** in favore delle popolazioni terremotate, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,006, al netto dell'IVA);
2. **Componente UI2:** per la promozione della qualità tecnica del SII, addebitata agli utenti per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nella misura stabilita dall'ARERA (€/mc 0,009, al netto dell'IVA);
3. **Componente UI2 integrativa:** destinata a finanziare l'integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del SII ed è addebitata agli utenti a partire dal 1 gennaio 2020 ai sensi della deliberazione ARERA n. 580 del 27/12/2019 (€/mc 0,058597, al netto dell'IVA) addebitata per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
4. **Componente UI3:** per il finanziamento del Bonus Sociale Idrico nella misura stabilita dalla deliberazione 897/2017/R/IDR e valorizzata con deliberazione n. 918/2017/R/IDR ARERA

(€/mc 0,005, al netto dell'IVA) ed a partire dal 1 Gennaio 2020 anche per i servizi di fognatura e depurazione, ad esclusione degli utenti diretti che beneficiano di Bonus Sociale Idrico e che sono intestatari di un contratto idrico;

5. **Componente UI4:** per l'alimentazione e la copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015, addebitata agli utenti a partire dal 1 Gennaio 2020, a decorrere dall'1/07/2023 ai sensi della deliberazione n. 239/2023/R/IDR del 30/05/2023 è stato determinato il nuovo importo della suddetta componente pari a 0,000 €/mc.

Ulteriori eventuali componenti tariffarie di perequazione potrebbero essere applicate da AMAM secondo quanto stabilito da eventuali e successive disposizioni dell'ARERA.

8. RECLAMI

L'utente può presentare reclamo contro atti o comportamenti che impediscano o limitino la piena fruibilità dei servizi previsti contrattualmente o per il mancato rispetto degli standard fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Un reclamo può essere presentato dall'utente:

- ⇒ al Numero Verde 800.085584 (+39.090. 3687711, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- ⇒ presso gli Uffici commerciali AMAM;
- ⇒ via lettera inviata all'Ufficio del Servizio Clienti territorialmente competente;
- ⇒ via PEC all'indirizzo amamspa@pec.it con oggetto Reclamo;
- ⇒ tramite portale utenti collegandosi al sito internet www.amam.it;
- ⇒ tramite mail all'indirizzo urp@amam.it con oggetto Reclamo

Il reclamo dovrà contenere almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale e una descrizione dei fatti ed eventualmente gli allegati in fotocopia di atti e documenti ritenuti necessari.

Per ogni reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

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 del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Lo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per la risposta motivata al reclamo scritto dell'utente è di: **T max = 30 gg lavorativi**

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione utilizzabili per l'inoltro, l'utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento del reclamo, fornendo i propri dati identificativi. Solleciti inoltrati dall'utente stesso entro i termini previsti per la risposta da parte del Gestore, non saranno presi in considerazione.

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo di prima istanza al Gestore, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019, lo stesso può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA (collegandosi al sito dedicato dalla stessa Autorità di settore <https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/my-app-servizio-conciliazione> 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. Nel caso in cui l'intervento richiesto non rientri nelle competenze di AMAM S.p.A. e/o le eventuali responsabilità connesse al disservizio non siano imputabili alla Società, gli oneri relativi al sopralluogo saranno posti a carico del segnalante, ai sensi di quanto disposto dall'Allegato B del Regolamento del SII, voce "Sopralluogo tecnico". Il segnalante è, pertanto, obbligato a fornire i propri dati di fatturazione all'atto della richiesta ovvero, in difetto, al momento dell'esecuzione del sopralluogo.

8.1 Richieste di rettifica di fatturazione

L'utente può presentare richiesta di rettifica di fatturazione qualora dovesse riscontrare addebiti che ritiene difformi o non dovuti, oppure qualora la fattura consumi dovesse riportare consumi o condizioni contrattuali che dovesse ritenere anomali rispetto ai servizi offerti.

Una richiesta scritta di rettifica di fatturazione può essere presentata dall'utente:

- tramite il **Numero Verde 800.085584** (+39.090.3687711, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- presso gli Uffici commerciali AMAM;
- via lettera inviata all'Ufficio del Servizio Clienti territorialmente competente;
- via PEC all'indirizzo amamspa@pec.it con oggetto Rettifica di fatturazione;
- tramite mail agli indirizzi urp@amam.it e recuperocrediti@amam.it con oggetto rettifica di fatturazione;

In ogni caso, l'utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'utente finale e descrivere i fatti ed eventualmente allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

Per ogni richiesta di rettifica di fatturazione è effettuata una verifica completa ed imparziale di quanto segnalato ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di rettifica di fatturazione, l'utente viene informato, attraverso apposita comunicazione scritta, circa l'esito della trattazione effettuata o circa la necessità di ulteriori elementi e/o documenti integrativi da fornire a cura dell'utente, necessari per l'analisi e la definizione della richiesta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi.

Solleciti inoltrati dall'utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

Qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito della richiesta di rettifica di fatturazione, in prima istanza, come stabilito dalla Deliberazione ARERA n. 142/2019 ss.mm.ii., lo stesso può rivolgersi al Servizio Conciliazione ARERA, a disposizione dei clienti per risolvere le controversie con il Gestore, 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.

8.2 Il Segnalante

Il segnalante si distingue nelle seguenti categorie:

1. **Utente:** soggetto titolare di un'utenza, obbligato a fornire, al momento della segnalazione di un disservizio riguardante esclusivamente la propria fornitura, il codice utenza e i dati anagrafici completi. L'utente è altresì tenuto a presenziare al sopralluogo tecnico, al fine di consentire l'accertamento delle condizioni oggetto della segnalazione.
2. **Cittadino:** soggetto che segnala un disservizio insorto sul suolo pubblico, non riconducibile a una specifica utenza. Il cittadino è tenuto a fornire i propri dati personali ai fini del censimento della segnalazione e a garantire la propria presenza sul luogo in occasione del sopralluogo tecnico.

Il sopralluogo tecnico potrà essere effettuato esclusivamente previa sottoscrizione, da parte del segnalante, del modulo attestante i dati forniti al momento della segnalazione e della dichiarazione di presa visione del Regolamento del SII.

In entrambi i casi, la mancata collaborazione o la mancata presenza del segnalante durante il sopralluogo comporta l'impossibilità di dar seguito alla segnalazione e determina la decadenza del relativo diritto, con possibili ripercussioni negative sul regolare funzionamento del Servizio Idrico Integrato.

9. RICHIESTE DI INFORMAZIONI

L'utente può presentare una richiesta di informazioni sui servizi gestiti da AMAM:

- tramite il Numero Verde 800.085584 (+39.090.3687711, a tariffa, da rete mobile o dall'estero);
- presso gli Uffici commerciali AMAM;
- via lettera inviata all'Ufficio del Servizio Clienti territorialmente competente;
- via mail all'indirizzo urp@amam.it con oggetto Informazione;
- via Sportello on line collegandosi al sito internet www.amam.it;

In ogni caso, l'utente ha l'obbligo di riportare nella comunicazione gli elementi minimi necessari per l'identificazione dell'utente finale e della richiesta. Per ogni richiesta di informazione è effettuata un'analisi ed è comunicata una risposta esaustiva all'utente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta di informazioni, l'utente viene informato attraverso apposita comunicazione scritta.

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, l'utente può richiedere notizie sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo i propri dati identificativi.

Solleciti inoltrati dall'utente stesso entro i termini previsti per la comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

10. CONSUMI NON IN LINEA CON QUELLI ABITUALI

Il Gestore ha predisposto un sistema per segnalare agli utenti i casi in cui i consumi registrati si discostano da quelli abituali, al fine di favorire il controllo del proprio impianto interno.

L'andamento dei consumi è esplicitamente riportato nella fattura attraverso un grafico dal quale si può evincere un eventuale consumo non in linea con quelli abituali.

11. Perdite idriche occulte

In caso di perdita idrica verificatasi nella rete privata dell'utente e quindi a valle del misuratore, derivante da un fatto accidentale, fortuito ed involontario, che ha comportato la dispersione nel sottosuolo con un consumo anomalo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la possibilità di richiedere l'attivazione delle tutele previste dal TIMSII in caso di perdite occulte, che consistono nella rivalutazione degli addebiti inerenti i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Anche ai fini della conservazione della risorsa idrica, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura, ne dà comunicazione tempestiva all'utente interessato.

La rideterminazione degli addebiti viene effettuata dal Gestore previa richiesta formulata dall'utente intestatario della fornitura, corredata da documentazione comprovante il guasto che ha determinato la perdita nell'ambiente e la relativa riparazione, e prevede il ricalcolo

delle quote variabili di tali servizi, con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e per un periodo di almeno 3 mesi successivi, al fine di consentire la riparazione del guasto, fatti salvi i limiti prescrizionali relativi alla normativa in vigore al momento della richiesta.

In particolare, le tutele di prezzo applicate dal Gestore con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti, riguardano almeno i seguenti livelli minimi di tutela:

- i. a seguito della 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%.
- iii. in caso di richiesta da parte dell'utente, il Gestore applicherà le modalità di rateizzazione previste dall'art. 42 della Deliberazione ARERA n. 655/2015 aggiornata al 2022 (RQSII).

La richiesta di attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte potrà essere inviata dall'utente tramite richiesta di rettifica di fatturazione nei modi indicati al paragrafo 8.1.

In ogni caso, si evidenzia che, per accedere nuovamente a tali tutele da parte di un singolo utente, devono trascorrere almeno 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

12. IMPEGNI, STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

12.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

AMAM si impegna a fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal Gestore, per cause ad esso imputabili, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico alle condizioni riportate nelle schede di seguito predisposte per le prestazioni soggette a standard

specifico di cui allegato A della Deliberazione ARERA n. 655/2015 (Testo integrato e aggiornato al 2022) per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito RQSII), che risulta conforme altresì al dettato della DELIBERAZIONE 28 DICEMBRE 2023 ARERA 637/2023/R/IDR *(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))*

12.2 Standard di Qualità

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia di SII e con il Testo integrato della RQSII, sono soggette a due tipologie di standard:

- Standard generale: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- Standard specifico: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Se non specificato diversamente, gli standard sono espressi in giorni lavorativi, dunque compresi tra lunedì e venerdì inclusi, al netto delle festività e del giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna.

Ove è indicato uno standard espresso in giorni feriali, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi sono trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

- 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;

- cause imputabili al Gestore.

12.3 TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

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 completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁵⁹	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 morosità ⁶⁰	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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 parte del gestore	30 euro
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
		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	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			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 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 <i>call center</i> 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

13. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

a) Fatturazione

La fatturazione dei consumi avviene sulla base della metodologia vigente definita da ARERA che le approva nell'ambito dello schema regolatorio del periodo di riferimento.

Le tariffe vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti di informazione all'utente specificati nella presente Carta.

I consumi delle utenze condominiali devono essere fatturati applicando i corrispettivi previsti per tale tipologia di uso. A seguito della completa attuazione del Testo Integrato dei Corrispettivi dei Servizi Idrici (TICSI) sarà assicurata l'applicazione di una tariffa agevolata per un consumo proporzionale al numero degli appartamenti ricadenti nel condominio.

Ai sensi della delibera ARERA n. 655/2015 aggiornata con la 610/2021, La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura stessa, ovvero nel tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura, con rilevazione effettiva da parte del Gestore;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura forniti dall'utente;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura ed il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Lo standard specifico di qualità che il Gestore si impegna a rispettare per il tempo per l'emissione della fattura è di: $T_{max} = 45$ gg solari

Tale indicatore si applica 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.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, in base a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 e ss.mm.ii. (RQSII).

In adempimento a quanto previsto dalla RQSII, la periodicità di emissione delle fatture si articola come di seguito descritto:

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

Il gestore, ai sensi dell'art. 10 comma 2 deliberazione ARERA 218/2016 (TIMSII), è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente C_a , a valere per l'anno $(a + 1)$, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

Ai sensi dell'art. 10 comma 3 deliberazione ARERA 218/2016 (TIMSII), In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente C_a , i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

La fattura può essere a conguaglio (su consumi reali), in acconto (su consumi stimati), ovvero prevedere una parte a conguaglio e una in acconto.

Per le fatture in acconto saranno utilizzati i consumi stimati, determinati sulla base dei consumi storici più recenti dell'utente. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi d'acconto saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

Non ferma restando la fatturazione dei consumi per singola utenza, la trasmissione del bollettino di pagamento avverrà per importi uguali o superiori ad Euro 25,00.

b) Obblighi del Gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

Come definito dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/IDR (integrata con le modifiche apportate con la Deliberazione n. 610/2021/R/IDR), in applicazione della Legge di bilancio

2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), agli importi fatturati dal 1° gennaio 2020 si applica, ove risulti maturata, la prescrizione biennale a favore dell'utente finale.

Tale disposizione si applica ai rapporti tra il Gestore e:

- a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICS;
- b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
- c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

Nel caso di importi riferiti a consumi fatturati da più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza di tali importi in fattura, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il Gestore può, in alternativa:

- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni;
- b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

L'utente finale, a seguito del ricevimento della fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (il cui ammontare è opportunamente indicato in fattura con l'inserimento di un avviso in una pagina iniziale aggiuntiva della fattura), può comunicare tempestivamente la sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, compilando ed inoltrando il modulo/format relativo alla fattura in questione.

Tale format, che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione, è disponibile, in modalità anche stampabile, anche sul sito internet del Gestore e presso gli Sportelli commerciali presenti sul territorio.

In fattura è inserita anche l'indicazione di un recapito postale e di un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica, a strumenti cui sia possibile inviare il format di cui sopra o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso invece di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali non risulti maturata la prescrizione in ragione della sussistenza di cause ostative ai sensi

della normativa primaria e generale di riferimento, il Gestore è tenuto a darne adeguata informazione in fattura all'utente finale tramite 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 di tali importi per consumi risalenti a più di due anni;

c) la motivazione per cui si ritiene non essere maturata la prescrizione, indicando anche la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie.

Inoltre, in fattura è indicata la possibilità per l'utente di inviare un reclamo al Gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

14. STRUMENTI INFORMATIVI

AMAM, in caso di interruzioni non programmate di rilevante entità in termini di popolazione interessata e di durata, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso almeno uno degli strumenti informativi di massa, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

Canale informativo	Tempo
Stampa locale	Giorni 1
Emittenti televisive e radio locali	Giorni 1
Sito web	Ore 8
Contact center e canali social (Facebook, Instagram, Wapp)	Ore 8
Avvisi pubblici da divulgare presso le sedi di sportello al pubblico	Ore 8

Il Gestore si impegna a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico e le eventuali limitazioni d'uso derivanti da Ordinanze Sindacali di non potabilità e relativi

provvedimenti di revoca mediante uno dei primi tre canali informativi riportati nella tabella precedente, e comunque sempre sul sito internet www.amam.it.

15. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E CAUSE DI INTERRUZIONE

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, guasti e manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire la qualità e la sicurezza del servizio, informando adeguatamente e tempestivamente l'utenza.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria, nel rispetto del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (indicatore S2), successivamente indicato.

Con Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, l'AEEGSI ha approvato la disciplina di "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato" (RQTI), prevedente l'applicazione di standard specifici di continuità del servizio di acquedotto da garantire al singolo utente (compresi gli utenti indiretti nel caso dei condomini), il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di indennizzi automatici.

Per le utenze condominiali, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Gli indicatori di qualità tecnica, con standard specifico, definiti dall'Autorità nazionale sono i seguenti:

- 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".

a) S1 - Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata 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.

Il Gestore assicura una durata massima della singola sospensione programmata pari a:

$T_{max} = 24$ ore

Per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore dovrà attivare il servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di Emergenza e dal “Piano di Gestione interruzioni del servizio”, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

b) S2 - Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Il tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile 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.

Il Gestore si impegna ad attivare tale servizio entro un tempo di **max 48 ore**

La distribuzione alternativa avviene tramite autobotti per acqua potabile e, ove possibile, con sacchetti di acqua potabile da 5 litri.

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore e previsto dalla Convenzione di gestione, per ogni specifica situazione.

c) S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

In caso di sospensione della fornitura a seguito di interventi programmati, il Gestore si impegna ad informare la popolazione interessata attraverso i canali di informazione e comunicazione previsti nell’apposito Piano di Comunicazione vigente e previsti nel paragrafo “Strumenti informativi”, con un preavviso minimo rispetto alla sospensione di **48 ore**

d) Pronto intervento

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 per tutti i giorni dell’anno mediante un numero di telefono unico al recapito



090.3687711

e un **Numero Verde** con possibilità di chiamata gratuita da rete fissa e mobile

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.

Si raccomanda, parimenti al contempo, di utilizzare il numero verde 800.085584 solo nei casi di pronto intervento e non per richiedere l'accesso ad altri servizi.

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

Il Gestore ha classificato i guasti, garantendo i seguenti tempi massimi di arrivo sul luogo del guasto da parte delle squadre preposte:

Stato/Priorità	Tempo massimo
Urgente	3 ore
Alta	24 /48 ore
Media	3 giorni
Bassa	7 giorni

Per **Stato urgente**, che comprende le segnalazioni relative a situazioni di pericolo, è associato lo standard generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, inteso come 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, pari a: **T max= 3 ore**

e) Crisi idrica per scarsità

In caso di dichiarato stato di crisi (prevedibile o in atto) per scarsità della risorsa idrica, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, comunque previa autorizzazione e condivisione con le Autorità competenti, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi, garantendo comunque il quantitativo minimo vitale, fatti salvi i casi di turnazione delle utenze conseguenti a provvedimenti di deroga della Protezione Civile.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali,
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi,

- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete.

Il tempo limite di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica quantitativa è di 48 ore, oltre il quale è prevista l'adozione del servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal Piano di Gestione delle interruzioni del Servizio.

16. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

AMAM, al fine di verificare la percezione della qualità dei servizi resi, il grado di soddisfazione dell'utente e programmare interventi di miglioramento della qualità del servizio, acquisisce secondo le modalità di volta in volta stabilite le valutazioni dell'utenza.

A tale scopo effettua, anche con le Associazioni dei consumatori o servendosi di apposite strutture specializzate, con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie per valutare l'effettivo grado di soddisfazione dell'utenza.

Sulla base dei risultati sintetici e analitici di queste rilevazioni e delle loro comparazioni con analoghe indagini effettuate in periodi precedenti, vengono definiti progetti di miglioramento del Servizio.

A tal proposito gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito avvalendosi dei canali telematici, sito internet, profili social aziendali, telefonici o informatici attivi, ovvero presso le sedi degli Uffici Commerciali AMAM, gli sportelli informativi diffusi sul territorio anche in convenzione con soggetti terzi.

I risultati delle rilevazioni effettuate sono resi disponibili sul sito internet del Gestore www.amam.it

17. PROCEDURE DI RIMBORSO E TUTELA

17.1 Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici

In caso di mancato rispetto per cause imputabili al Gestore degli standard specifici di qualità contrattuale previsti dall'art. 67.1 della RQSII, il Gestore stesso corrisponde all'utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30,00 euro

(art.72 RQSII), ove non sussistano cause di esclusione previste dal successivo art. 73 del citato RQSII.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente che ne ha beneficiato di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati e della periodicità di fatturazione, il Gestore riconoscerà agli utenti un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come previsto dall'art. 72.2 della RQSII e come di seguito indicato:

- a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

In caso di morosità, il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro in tutti i casi in cui:

- a) la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in relazione ad un utente finale domestico residente, il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto all'art. 7.5 del REMSI;
- c) la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a 10 euro qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente finale o a terzi;
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico di qualità contrattuale (due indennizzi per mancato rispetto del medesimo standard specifico di qualità tecnica);
- c) 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 RQSII.

Nei casi in cui l'utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

18. CONSIGLI E PRESCRIZIONI UTILI AL CORRETTO USO DELL'ACQUA

⇒ CONSIGLI PER IL RISPARMIO IDRICO

Il rispetto e la valorizzazione della risorsa idrica, bene universale prezioso e vitale, sono valori fondamentali della *vision* di AMAM, da cui discendono impegni reali e sinergici nella costante azione di gestione del servizio idrico integrato, da parte dell'Azienda, conforme, oltreché agli standard di qualità di settore, anche ai *goals* delle programmazioni nazionali e sovranazionali in materia di tutela dell'Ambiente, per cui AMAM è promotrice e partner di progetti mirati.

Accanto all'opera di costante efficientamento della filiera di gestione del SII, infatti, per cui AMAM investe le sue risorse tecniche ed economiche nel raggiungimento di standard di qualità tecnica conforme a quanto prescritto dalle normative ARERA (RQSII e RQTI), l'Azienda investe altresì con specifiche azioni di comunicazione efficace e campagne informative di divulgazione della conoscenza e di sensibilizzazione sull'uso, mirate al risparmio idrico quale valore sociale fondamentale e buona pratica da assumere collettivamente, per limitare i

consumi e soprattutto gli sprechi, assumendo comportamenti virtuosi e favorendo la crescita della cultura del rispetto dell'acqua, quale risorsa 'finita', che va preservata e utilizzata al meglio per il bene individuale e della comunità.

Per questo, accanto alle limitazioni e i divieti espressamente inseriti nei regolamenti comunali e nel Regolamento del Servizio Idrico (riguardanti piscine private, impianti di irrigazione per orti e giardini, il lavaggio delle auto ecc.), AMAM promuove buone pratiche di risparmio idrico da seguire singolarmente e in modo collettivo, per non sprecare acqua potabile, aiutando al contempo l'ambiente e anche le economie degli utenti.

Di alcuni accorgimenti pratici, AMAM SpA fa costante azione di divulgazione in front end, con campagne mediatiche attraverso la stampa e i social media, eventi dedicati, presso i propri sportelli al pubblico e sul proprio sito. Di seguito alcuni dei consigli che, in molti casi, sono stati anche tradotti in spot in corso di diffusione.

● CHIUDERE IL RUBINETTO MENTRE CI SI LAVA I DENTI O SI FA LO SHAMPOO

In genere, i rubinetti del bagno (lavabo/doccia) hanno una portata di oltre 10 litri al minuto. Lasciarli aperti mentre ci si lava i denti, si fa lo shampoo, si sciacqua il rasoio, etc. potrebbe comportare lo spreco di più di 30 litri di acqua potabile ad ogni operazione di queste...

● MONITORARE I CONSUMI PER RILEVARE PERDITE PRIVATE

Spesso i consumi eccessivi sono il frutto di perdite alle reti domestiche... Per questo è bene prestare attenzione ai grafici riportati in bolletta e controllare periodicamente se i rubinetti gocciolano. Come? Metti sotto il rubinetto un contenitore mentre a casa non c'è nessuno. Dopo alcune ore potrai rilevare anche una perdita minima ...

● CONTROLLARE IL CONTATORE A RUBINETTI CHIUSI

Altro metodo per rilevare anche le perdite private occulte è quello che fa affidamento sulle rilevazioni del contatore. Anche i più piccoli fori in un tubo della rete domestica possono far perdere oltre migliaia di litri d'acqua potabile al giorno, oltre che far rischiare danni alle strutture dell'immobile di proprietà o condominiale. Come verificare? Prima di andare a letto chiudere bene tutti i rubinetti di casa e prendere la lettura del contatore e verificare il mattino seguente se ci sono variazioni.

● **REGOLARE LO SCARICO DEL WATER**

Lo sciacquone del water disperde ogni giorno circa il 30% dell'acqua che si consuma in casa. Per questo, potrebbe essere utile installare una cassetta di scarico dotata di doppio tasto o di regolatore di flusso (il cosiddetto 'Stop'), per risparmiare decine di migliaia di litri in un anno.

● **USARE LAVATRICE E LAVASTOVIGLIE A PIENO CARICO**

Entrambi gli elettrodomestici consumano molta acqua ad ogni lavaggio indipendentemente dal carico. Per questo, usarli solo quando è necessario e sempre a pieno carico, consente un risparmio notevole di acqua e di energia.

● **MONTARE UN FRANGIGETTO ALL'USCITA DEL RUBINETTO**

Si tratta di un dispositivo estremamente economico eppure che diminuisce la quantità di acqua in uscita dal rubinetto senza diminuire la resa lavante o il comfort. Possono essere acquistati in ferramenta e in negozi di idraulica, ce ne sono di tutte le forme e si montano in pochi minuti sui rubinetti del bagno e della cucina.

● **USARE UN CONTENITORE PER LAVARE I PIATTI O LE VERDURE**

Quanta acqua si spreca per lavare le verdure? Tanta. Per risparmiare, è sufficiente riempire una bacinella lasciandole in ammollo e usare solo per il risciacquo l'acqua corrente... Lo stesso vale per il lavaggio dei piatti (per sgrassare i quali, si può usare anche l'acqua caldissima di cottura della pasta..).

● **USARE LA DOCCIA ANZICHÉ IL BAGNO**

E' stato stimato che per fare un bagno occorrono oltre 150 litri di acqua. Fare la doccia invece richiede tra i 40 e i 50 litri (specialmente se si chiude l'acqua mentre ci si insapona) e ancor meno se è stato installato anche un riduttore di flusso nel soffione... Scelta obbligata, dunque...

● **INNAFFIARE IL GIARDINO CON POCA ACQUA CORRENTE E TANTA INTELLIGENZA**

Le piante non necessitano di acqua corrente... ad esse va benissimo anche l'acqua già utilizzata per l'ammollo della verdura o per il loro risciacquo... Basta conservarla in recipienti e innaffiare al tramonto: l'acqua evapora più lentamente e ha il tempo di essere assorbita dalla terra...

⇒ INDICAZIONI PER USO CORRETTO DELLE AUTOCLAVI E DELLE RISERVE

A termini del vigente Regolamento AMAM che disciplina il Servizio Idrico Integrato, si fa precisa indicazione degli standard di sicurezza dell'acqua e delle caratteristiche costruttive e gestorie degli impianti privati per il sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici e per l'accumulo, i quali devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

Essi dovranno essere collegati ad un adeguato serbatoio di accumulo, realizzato nel rispetto dei regolamenti comunali in materia e degli obblighi previsti dal Decreto Legislativo n. 18 del 23 febbraio 2023, che ha abrogato il D.Lgs. 31/2001, in 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 ed in particolare dovrà seguire tutti gli accorgimenti necessari per garantire l'igienicità dell'acqua accumulata.

È tassativamente vietata la costruzione di serbatoi interrati sia all'interno sia all'esterno dello stabile, per evitare ogni possibile infiltrazione, per consentire una radicale pulizia attraverso lo scarico di fondo e per mantenere efficiente lo sfioratore di livello.

È vietato il collegamento diretto tra la tubazione di alimentazione del serbatoio e quella di mandata dell'autoclave, anche allo scopo di garantire un continuo ricambio dell'acqua nel serbatoio.

Dal punto di vista normativo, si evidenzia che, con Deliberazione n. 223 del 20 aprile 2022 è stato approvato dalla Giunta Regionale della Sicilia lo Schema di Regolamento Edilizio Tipo (RET), in cui al Capo IV in tema di approvvigionamento idrico è previsto che ogni fabbricato deve essere provvisto di acqua potabile proveniente dall'acquedotto comunale, distribuita in modo proporzionale al numero dei locali abitabili, in modo da garantire il regolare rifornimento di ogni alloggio.