

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



TERRITORIO SERVITO: AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DI LODI (provincia di Lodi)
GESTORE DEL SERVIZIO (Acquedotto, fognatura, depurazione): SAL (Società Acqua Lodigiana)

Indice

1. Premessa	<i>pagina 3</i>
2. L'azienda e i suoi servizi	<i>pagina 4</i>
3. Principi fondamentali e definizioni	<i>pagina 5</i>
4. Standard qualitativi del servizio	<i>pagina 13</i>
5. Indennizzi	<i>pagina 44</i>
6. Qualità e sicurezza dell'acqua	<i>pagina 46</i>
7. Riepilogo contatti e numeri utili	<i>pagina 48</i>
Tabella 1 - standard generali il cui mancato rispetto non comporta indennizzo automatico	<i>pagina 50</i>

1. Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato, approvata con deliberazione dell'Ente di Governo d'Ambito nella seduta del 18/05/2017, aggiorna, alla luce della regolazione della qualità contrattuale introdotta con Deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico n. 655 del 23 dicembre 2015, il documento adottato il 7 maggio 2012.

La Carta, che si applica a tutti i comuni dell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale) di Lodi, fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione e costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore, SAL Srl, e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

Più nello specifico, la Carta definisce gli standard di qualità che SAL si impegna a rispettare, e costituisce un allegato del contratto di fornitura stipulato tra il gestore del servizio e il singolo utente.

La Carta si riferisce, per il servizio acquedotto, alle utenze per uso domestico, artigianale commerciale e industriale, agrozootecnico, pubblico e antincendio. Per il servizio di fognatura e depurazione si riferisce agli scarichi che recapitano nella pubblica fognatura.

Con il presente documento SAL si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard, specifici e generali, in esso indicati, monitorati dall'Ente di Governo dell'Ambito e dall'Autorità di regolazione nazionale con l'obiettivo di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra l'azienda e gli utenti. In particolare, attraverso la Carta, SAL:

garantisce agli utenti l'accesso alle informazioni di carattere tecnico – amministrativo;

- assicura l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi;
- favorisce rapporti fiduciosi, dialettici e propositivi con l'utente.
- Per tutto quanto non riportato nella presente Carta si rimanda alle deliberazioni in materia assunte dalle autorità competenti, alle condizioni contrattuali stipulate e/o agli specifici regolamenti del servizio.
- La Carta del Servizio Idrico Integrato può essere:
- richiesta gratuitamente a SAL contattando la sede amministrativa al numero 0371/6168;
- acquisita gratuitamente presso gli sportelli di SAL;
- scaricata direttamente dai siti: www.acqualodigiana.it nella sezione "carta del servizio"; www.provincia.lodi.it - banner "Ufficio d'Ambito di Lodi" - nella sezione "Il Gestore".

2. L'azienda e i suoi servizi

SAL Srl, acronimo di Società Acqua Lodigiana, è un'azienda a capitale interamente pubblico partecipata dalla totalità degli enti locali dell'ATO di Lodi: ne sono soci esclusivi la Provincia di Lodi e i 61 comuni lodigiani.

Dal 1 gennaio 2010 SAL è il gestore unico del Servizio Idrico Integrato nell'ATO di Lodi - che coincide con i confini della provincia - e si occupa della gestione dell'intero ciclo dell'acqua: dalla captazione e potabilizzazione alla fornitura di acqua potabile ad uso domestico e industriale, dalla raccolta degli scarichi fognari alla loro depurazione prima della reimmissione nei corsi d'acqua superficiali.

Acquedotto: è costituito da una rete idropotabile che si estende per 1.395 km, che attinge dalla falda acquifera sotterranea mediante l'utilizzo di 221 pozzi. La densità di servizio dell'acquedotto è di 16 abitanti ogni 100 metri di rete. Nel 2015 sono stati erogati complessivamente 22,3 milioni di mc di acqua potabile.

Fognatura: la rete fognaria raggiunge attualmente la lunghezza di circa 883 km di condotte, con una densità di servizio media di 25 abitanti ogni 100 metri di rete. Il sistema prevalentemente adottato è quello di tipo unitario o misto, che fa convogliare le acque di rifiuto e quelle di pioggia in unico condotto. Nel 2015 la rete fognaria ha fatto confluire negli impianti di depurazione 29,6 milioni di metri cubi di acque reflue provenienti dal territorio.

Depurazione: il sistema è articolato in 73 impianti di depurazione, di cui 51 hanno una potenzialità inferiore ai 2.000 abitanti equivalenti e altri 13 hanno una potenzialità compresa tra i 2.000 e i 5.000 abitanti equivalenti. Solo 9 depuratori hanno una potenzialità superiore ai 5.000 abitanti equivalenti.

3. Principi fondamentali e definizioni

3.1 Principi fondamentali

Premesso che l'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale, e che la gestione del servizio idrico integrato è realizzata senza scopo di lucro e persegue finalità di carattere sociale e ambientale, nella gestione del Servizio Idrico Integrato SAL si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire agli utenti uguale trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. SAL si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti alle fasce sociali più deboli. Nei confronti degli utenti, SAL si impegna ad agire in modo obiettivo, equo ed imparziale.

Continuità e qualità del servizio

Costituisce impegno prioritario di SAL garantire un servizio continuo e regolare ed evitare disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, SAL si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Per gli aspetti di relazione con l'utente SAL garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Al fine di favorire una partecipazione democratica alla gestione del Servizio Idrico Integrato, SAL stabilisce un rapporto di informazione e collaborazione con le associazioni attive sul territorio in difesa dell'acqua come bene comune.

Cortesia

SAL si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

Efficacia ed efficienza

SAL persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In tal senso si impegna a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste dell'utente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

SAL si impegna a garantire all'utente procedure amministrative semplici e chiare e a prestare la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con gli utenti.

Buona fede e responsabilità sociale d'impresa

SAL, in particolare, opera secondo il principio della buona fede, che comporta la convinzione genuina di agire in maniera corretta, nel sostanziale rispetto delle regole, anche non scritte, e si impegna ad agire in modo socialmente responsabile, nella consapevolezza della assoluta rilevanza del bene acqua e delle ricadute delle proprie attività sulla qualità dell'ambiente e sugli stakeholder, intesi come collaboratori, utenti, fornitori, partner, comunità e istituzioni.

3.2 Definizioni

Le seguenti definizioni sono specifiche della presente Carta:

- **ATO di Lodi** è l'Ambito Territoriale Ottimale per la gestione del Servizio Idrico Integrato che coincide con i confini della provincia di Lodi;
- **SAL Srl** è il gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) nell'Ambito Territoriale Ottimale di Lodi;
- **Ufficio d'Ambito di Lodi** è l'azienda speciale della Provincia di Lodi che, in qualità di Ente di Governo dell'Ambito, organizza, regola e controlla la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ATO di Lodi.

Le seguenti ulteriori definizioni hanno invece validità sull'intero territorio nazionale:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- **Autorità** è l'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/1995;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua

all'interno della condotta espressa in atmosfere;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **regolamento d'utenza** è il documento che disciplina l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione dei reflui;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta

pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile
 - dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere,

con esclusione di quello produttivo;

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4. Standard qualitativi del servizio

SAL si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente finale ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- **standard generali**, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore e riepilogati nella Tabella 1 in appendice al presente documento. Il mancato rispetto di tali standard non comporta indennizzo all'utente finale ma concorre all'applicazione di eventuali penalità al gestore da parte dell'Autorità;
- **standard specifici**, relativi alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dall'utente finale, generalmente espressi in giorni lavorativi e indicati con carattere sottolineato nel presente documento, il cui mancato rispetto dà luogo a un indennizzo automatico la cui quantificazione è illustrata nel successivo Capitolo 5.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico quando il mancato rispetto degli standard specifici è dovuto a cause di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, ecc.), a cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

Gli standard di qualità, generali e specifici, fissati nella presente Carta si riferiscono a:

- avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- gestione del rapporto contrattuale;
- addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione;
- reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione;
- gestione degli sportelli;
- servizi telefonici;

- facilitazioni per utenze particolari;
- contenuti della bolletta.

4.1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

4.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di SAL, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Esso è pari a 10 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo e a 20 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo.

4.1.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di SAL, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Esso è pari a 10 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo e a 20 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo.

4.1.3 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione da SAL (tra i quali: sportello fisico, numero verde "Servizio Clienti", posta, posta elettronica), compilando il modulo scaricabile dal sito di SAL e disponibile anche presso gli sportelli aperti al pubblico.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo paragrafo 4.2.2, le seguenti informazioni:

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del

preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

4.1.4 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di SAL. Esso è pari a 15 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici. Al caso di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi è invece associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di SAL. Esso è pari a 20 giorni lavorativi per l'esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici. Al caso di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi è invece associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

4.1.6 Tempo e modalità di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura. Esso è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde "Servizio Clienti", oppure via e-mail, o mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito di SAL e disponibile anche presso gli sportelli aperti al pubblico.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da

una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

4.1.7 Tempi e modalità di riattivazione, disattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa. Esso è pari a 5 giorni lavorativi nei casi di riattivazione/subentro senza modifica della portata del misuratore e a 10 giorni lavorativi nei casi di riattivazione/subentro con modifica della portata del misuratore.

Qualora la riattivazione o il subentro comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente paragrafo 3.2, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro. La richiesta di riattivazione o di subentro può essere inoltrata a SAL, con le modalità previste nel paragrafo 4.1.6, rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, o da un nuovo utente finale.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è invece il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Esso è pari a 2 giorni feriali. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute a SAL oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate da SAL come pervenute il giorno successivo.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato a SAL tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via e-mail, fax, posta, o presso gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. SAL può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento

delle somme dovute.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. Esso è pari a 7 giorni lavorativi.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le medesime modalità previste per l'attivazione.

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

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile a SAL, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore di cui al successivo paragrafo 4.2.7.

4.1.8 Tempo e modalità per la richiesta di voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Esso è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare a SAL l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, SAL provvede ad effettuare

una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo paragrafo 4.3.5.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico relativi a una fornitura disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, SAL ha facoltà di:

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

Qualora SAL eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte di SAL:

- della documentazione di cui al primo punto dell'elenco sopracitato;
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui al secondo punto dell'elenco sopracitato.

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

- presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto da SAL, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- all'interno della domanda di cui al punto precedente, comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata da SAL;
- ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite a SAL,

secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;

- assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura;

mentre SAL:

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

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto SAL al soggetto che inoltra richiesta di voltura nei casi di decesso dell'intestatario del contratto.

4.2 Gestione del rapporto contrattuale

4.2.1 Tempo e modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di SAL, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte di SAL. Esso è pari a 10 giorni lavorativi per lavori senza sopralluogo e a 20 giorni lavorativi per lavori con sopralluogo.

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione da SAL (tra i quali: sportello fisico, numero verde "Servizio Clienti", posta, posta elettronica), compilando il modulo scaricabile dal sito di SAL e disponibile anche presso gli sportelli aperti al pubblico.

4.2.2 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui SAL identifica la singola richiesta di

- prestazione;
- il codice con cui SAL individua la prestazione da realizzarsi;
 - i dati identificativi del richiedente;
 - il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
 - a data di ricevimento da parte di SAL della richiesta di preventivo del richiedente;
 - la data di invio del preventivo al richiedente;
 - la tipologia d'uso;
 - l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
 - l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
 - l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
 - la durata di validità del preventivo;
 - il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto di SAL nel caso di lavori complessi.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso da SAL nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

SAL individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del

richiedente in maniera immediata, tramite numero verde “Servizio Clienti” ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all’utente finale sul sito internet.

Nel caso in cui l’utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile SAL è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

4.2.3 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente finale e la data di completamento dei lavori da parte di SAL. Esso, per lavori semplici, è pari a 10 giorni lavorativi. Al caso di esecuzione di lavori complessi è invece associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

Nel caso in cui, per l’esecuzione di lavori complessi, sia necessario l’ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell’autorizzazione da parte di SAL e l’ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso di cui al precedente periodo, SAL comunica all’utente finale l’avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.2.4 Tempo massimo per l’appuntamento concordato

Il tempo massimo per l’appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui SAL riceve la richiesta dell’utente finale e il giorno in cui si verifica l’appuntamento.

Al tempo massimo per l’appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

4.2.5 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore, con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal paragrafo 4.2.4.

Al preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

4.2.6 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da egli incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, SAL è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, pari a 3 ore, per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

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

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da egli incaricata, a ricevere SAL per tutta la fascia di puntualità concordata con SAL medesimo.

SAL informa altresì l'utente finale o la persona da esso incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

4.2.7 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente

tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte di SAL. Esso è pari a 10 giorni lavorativi.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a SAL, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con SAL per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente paragrafo 4.2.4.

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, SAL può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, nel valore previsto dal Regolamento d'utenza, esplicitandone l'ammontare in bolletta. SAL, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e la posta elettronica.

4.2.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Esso è pari a 10 giorni lavorativi se è possibile effettuare la verifica in loco, e pari a 30 giorni lavorativi se la verifica viene effettuata in laboratorio.

Nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013, le comunicazioni dell'esito della verifica sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione.

4.2.9 Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, SAL procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende

procedere alla sostituzione.

SAL ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente, del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Esso è pari a 10 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile a SAL se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore SAL deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con SAL un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di SAL.

SAL procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

4.2.10 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte di SAL. Esso è pari a 10 giorni lavorativi.

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

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il livello di pressione risulti nella norma, SAL può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, nel valore previsto dal Regolamento d'utenza, esplicitandone l'ammontare in bolletta. SAL, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione,

almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e la posta elettronica.

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Esso è pari a 10 giorni lavorativi.

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

4.2.12 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

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

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, SAL riceva più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale

tecnico.

Nel caso di problematiche non riconducibili a situazioni di pericolo, SAL si impegna a rispettare i seguenti tempi massimi di intervento:

- 12 ore dalla segnalazione, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra;
- 12 ore dalla segnalazione, in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- 18 ore dalla segnalazione, in caso di ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- 24 ore dalla segnalazione, in caso di ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto per le tubazioni superiori a 300 mm;
- 24 ore dalla segnalazione, in caso di avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di malfunzionamento delle reti di fognatura nere e/o miste.

In questi casi, eventuali allungamenti dei tempi devono essere comunicati all'Ufficio d'Ambito e agli utenti con adeguata tempestività.

4.3 Addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione

4.3.1 Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al successivo paragrafo 4.3.3, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata da SAL, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, SAL è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura, come definita al paragrafo 3.2;
- in assenza di dati di cui al punto precedente, dati di autolettura, come definita al paragrafo 3.2;
- in assenza di dati di cui ai punti precedenti, dati di consumo stimati.

SAL è tenuto ad esplicitare in bolletta le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio del pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

4.3.2 Tempo per l'emissione della fattura

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte di SAL. Esso è pari a 45 giorni solari.

L'indicatore di cui al precedente periodo deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo paragrafo 4.3.5. 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.

4.3.3 Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita da SAL nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 4.3.4.

Il vincolo di cui al periodo precedente non viene applicato con riferimento:

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

4.3.4 Periodicità di fatturazione

SAL è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui inferiori a 500 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi uguali o superiori a 500 mc.

SAL calcola il consumo medio annuo (Ca) con le modalità previste dall'art. 10 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 218/2016.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato da SAL o da autolettore, relativamente ad un determinato intervallo temporale, SAL procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs) con le modalità previste dall'art. 11 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 218/2016. Con cadenza biennale SAL procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi. E' facoltà degli utenti richiedere a SAL l'emissione della bolletta con cadenza bimestrale a fronte dell'adesione, se non già in essere, al sistema di pagamenti mediante domiciliazione bancaria/postale (SEPA/SDD).

4.3.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, SAL provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al paragrafo 4.3.2.

Con la fattura di chiusura SAL provvede a congruare i consumi e a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

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

4.3.6 Termini per i pagamenti

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni solari decorrenti dalla data di emissione. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate da SAL, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Decorso il termine indicato in bolletta, verranno applicati gli interessi calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (BCE), rilevato in riferimento al tasso in vigore al 1 gennaio di ciascun anno, maggiorato del 3% e come indicato nel Regolamento di utenza, a meno che tra la data di emissione e quella, documentabile, di ricevimento della bolletta siano trascorsi più di 7 giorni solari e il pagamento sia comunque avvenuto entro 20 giorni solari dalla ricezione.

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

4.3.7 Ritardato pagamento e morosità

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, SAL attiverà le opportune azioni per il recupero del credito inviando un sollecito/diffida contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati, il termine di pagamento e l'avviso che, trascorsi 15 giorni dalla data di scadenza del termine ad adempiere, si procederà con la sospensione del servizio. Decorso invano l'ultimo termine, il servizio verrà sospeso. L'utente riceverà il preavviso di sospensione del servizio almeno 2 giorni prima.

All'utente verranno addebitate le seguenti spese:

- invio lettera ordinaria: nessun addebito
- invio comunicazione di messa in mora: spese di notifica: € 10,00;

spese di chiusura: € 100,00; spese riattivazione: € 150,00;
conguaglio lettura.

Dell'avviso di sospensione del servizio e dell'eventuale sua riattivazione sarà data comunicazione all'Ufficio d'Ambito e al sindaco del comune interessato. Le forniture sospese per morosità potranno essere riattivate soltanto dopo che l'utente abbia pagato il debito pregresso, le spese di notifica e le spese di chiusura e riattivazione. In tal caso, la comunicazione dell'avvenuto pagamento e i tempi di riattivazione della fornitura sono quelli indicati nel paragrafo 4.1.7. In nessun caso la morosità pregressa è addebitabile all'utente subentrante, a meno che si tratti di convivente con il moroso, di chi abbia occupato a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legata la morosità o di subentro a qualsiasi titolo nel ramo d'azienda. Il proprietario dell'immobile è invece tenuto a comunicare ogni variazione nella disponibilità di fatto dell'utenza, essendo chiamato a rispondere dell'eventuale prelievo effettuato tra una disdetta e una riattivazione.

In caso di contestazione relativa al pagamento di bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale sono sospesi i termini per il pagamento delle bollette in contestazione; in tal caso il ritardo nel pagamento di tali bollette non determina la sospensione del servizio.

In caso di erronea azione per morosità, SAL si impegna a risarcire i danni subiti dall'utente, ove documentabili.

4.3.8 Modalità e strumenti di pagamento

SAL garantisce all'utente finale almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

4.3.9 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

SAL è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento

qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto al paragrafo 4.3.4.

Qualora sussistano le condizioni di cui al periodo precedente, SAL riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di supero del 100 % sia superata a causa di:

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

4.3.10 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SAL della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente paragrafo 4.3.9, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Esso è pari a 30 giorni lavorativi.

4.3.11 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, SAL è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati nel paragrafo precedente, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

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

In deroga a quanto sopra, resta salva la facoltà di SAL di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

4.3 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

4.4.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

SAL adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta.

4.4.2 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SAL del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte di SAL della risposta motivata scritta. Esso è pari a 30 giorni lavorativi.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte di SAL deve essere conforme a quanto previsto nel successivo paragrafo 4.4.6.

4.4.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte di SAL della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte di SAL della risposta motivata scritta. Esso è pari a 30 giorni lavorativi.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte di SAL deve essere conforme a quanto previsto nel successivo paragrafo 4.4.6.

4.4.4 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

Al tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione è associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte di SAL deve essere conforme a quanto previsto nel successivo paragrafo 4.4.6.

4.4.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

SAL riporta in ogni bolletta in maniera evidente, e pubblica sul proprio sito internet, almeno un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami e rende disponibile nell'homepage del proprio sito internet, in modalità anche stampabile, e presso gli sportelli fisici, un modulo (Allegato A) per il reclamo scritto da parte dell'utente finale.

SAL è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito di SAL.

Al fine del rispetto dei 30 giorni lavorativi di cui al paragrafo 4.4.2, SAL computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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

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

4.4.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

SAL è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo di SAL incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati anche:

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato anche l'esito della verifica, ed in particolare:

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

4.4.7 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, SAL fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, SAL fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, SAL:

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

di indennizzo automatico di cui al Capitolo 5, ma qualora SAL opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

4.4.8 Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da SAL, in conformità alla legge 7 agosto 1990, n. 241, al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e al D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97. La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

- SAL Srl - via Dell'Artigianato n. 1/3, Loc. San Grato – 26900 Lodi
- fax: 0371 616850
- e-mail: info@acqualodigiana.it
PEC: protocollo@PEC.societaacqualodigiana.it

SAL deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni lavorativi; il rifiuto e la mancata risposta da parte di SAL devono essere denunciati dall'utente all'Ufficio d'Ambito.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti di interesse e di estrarne copia, salvo il rimborso a SAL dei costi di riproduzione.

4.4.9 Controversie

Le controversie in merito alla fornitura del servizio possono essere sottoposte dall'utente al tentativo di conciliazione presso la Commissione Mista Conciliativa istituita da SAL secondo le modalità disciplinate dallo specifico Regolamento di istituzione e funzionamento (Allegato B). Il tentativo di conciliazione potrà essere avanzato dall'utente anche ad altro istituto presente sul territorio dell'Ambito preposto per legge alla mediazione stragiudiziale delle controversie.

4.5 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico e tempi di attesa

4.5.1 Diffusione e orario degli sportelli

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli sono organizzati come segue:

sportello	giorni di apertura all'utenza	orari di apertura all'utenza	tempi medi di attesa	tempi massimi di attesa
LODI località San Grato via dell'Artigianato, 1/3	da lunedì a venerdì sabato	08:45 - 16:45 08:45 - 12:45	15 minuti	30 minuti
CASALPUSTERLENGO via Galiberti, 17	da lunedì a venerdì	09:00 - 12:00 14:00 - 16:00	15 minuti	30 minuti

Eventuali modifiche relative alle sedi e agli orari di apertura al pubblico degli sportelli saranno divulgati da SAL mediante informazione pubblicata almeno presso gli sportelli e sul sito aziendale.

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

4.5.2 Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa medio e massimo è il tempo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.

Al tempo di attesa agli sportelli sono associati due standard generali,

individuati nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

4.6 Servizi telefonici

Oltre che presso gli sportelli dedicati, tutte le pratiche contrattuali (allacciamento, attivazione della fornitura, subentro, disdetta, chiarimenti sulle bollette, autolettura, ecc.) possono essere svolte contattando il numero verde gratuito 800.760.388 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00.

Il servizio di Pronto Intervento di SAL risponde invece gratuitamente, da rete fissa e mobile, 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno al numero verde 800.017.144.

Infine, per informazioni di carattere generale, l'Ufficio relazioni con l'utenza di SAL risponde al numero 0371 6168 negli orari indicati al capitolo 8.

4.6.1 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

SAL ha l'obbligo di:

- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- pubblicare nel proprio sito internet e riportare nei documenti di fatturazione i numeri del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui al periodo precedente.

4.6.2 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

SAL, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo precedente:

- inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in

- caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

4.6.3 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

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

Al tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) è associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

Per la misurazione del tempo di attesa medio e massimo SAL si dota di rilevatori automatici.

4.6.4 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto da SAL deve essere in grado di:

- assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

4.6.5 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore

automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore del 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. Al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è associato uno standard generale, individuato nella Tabella 1 in appendice al presente documento.

4.7 Continuità del servizio

SAL si impegna a fornire un servizio continuo e regolare a meno di interruzioni causate da eventi di forza maggiore, guasti inevitabili o manutenzioni programmate necessarie per il continuo ed efficace funzionamento degli impianti, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno.

4.7.1 Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. Esso è pari a 24 ore.

4.7.2 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 (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Esso è pari a 48 ore.

Il servizio sostitutivo consta di due fasi:

- piccole emergenze: vengono gestite mediante l'utilizzo di autobotte della capacità di 3.000 lt. in grado di soddisfare il fabbisogno per uso alimentare di 2.500 abitanti;

- grandi emergenze: coinvolge un numero di abitanti superiore a 2.500 e/o si prospetta una durata del disservizio superiore a 2 giorni. In questo caso viene attivata la fornitura di acqua per uso alimentare.

4.7.3 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 (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Esso è pari a 48 ore.

Non rientrano nella casistica gli interventi programmati di spurgo della rete, che possono causare disservizi ma non interruzione del servizio.

4.7.4 Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del gestore, SAL informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito, da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

4.8 Facilitazioni per utenze particolari

Nei confronti di particolari categorie di utenti SAL si impegna a riservare le seguenti facilitazioni:

- trascodifica in Braille della presente Carta del Servizio Idrico Integrato e del Regolamento d'utenza;
- percorsi agevolati e tempi di attesa ridotti presso gli sportelli per disabili, anziani e donne in gravidanza

4.9 Contenuti della bolletta

Sulla bolletta devono essere presenti i seguenti contenuti minimi:

- ragione sociale, indirizzo di SAL;
- la dicitura "bolletta per la fornitura di servizi idrici";
- nome dell'intestatario del contratto;
- codice utente finale;
- importo;
- Indirizzo fornitura;
- situazione dei pagamenti;
- riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa con relativo orario di apertura degli uffici dedicati;
- calcolo dei consumi;
- dettaglio importi;
- articolazione tariffaria;
- autolettura;
- modalità di pagamento;
- etichetta dell'acqua;
- matricola contatore;
- punto di prelievo;
- tipologia d'uso;
- numero fattura;
- data di emissione;
- data di scadenza;
- periodo di fatturazione;
- codice fiscale/partita IVA utente;
- comunicazioni e notizie utili.

Per gli utenti dei comuni di Casaleto Lodigiano, Castiraga Vidardo, Graffignana, Marudo, Salerano sul Lambro e Sant'Angelo Lodigiano, in bolletta viene addebitato il "contributo di bonifica Villorosi", così come previsto dalla convenzione in essere con il medesimo Consorzio per la riscossione della tassa di cui all' art. 90, comma 7, della L.R. 31/2008.

5. Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, SAL corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a **30 euro**.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

SAL non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente finale;
- in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

SAL, nei casi in cui l'utente finale risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

SAL garantisce all'utente finale il pagamento di un indennizzo per mancato rispetto di uno standard specifico indipendentemente dal fatto che sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

Relativamente agli standard specifici S1, S2 ed S3 della sezione "CONTINUITA' DEL SERVIZIO":

- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso;
- SAL è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico;
- SAL non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

6. Qualità e sicurezza dell'acqua

SAL assicura la fornitura del Servizio Idrico Integrato nel pieno e costante rispetto delle prescrizioni qualitative delle leggi europee, nazionali e regionali, con il fine di migliorare progressivamente gli standard di qualità dell'acqua potabile e delle acque depurate reimmesse nell'ambiente.

SAL fissa e garantisce soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

6.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono presso gli impianti e nei punti più significativi della rete di distribuzione di ciascun comune (fontanelle e/o idranti, ecc.) con frequenza mensile, trimestrale, semestrale, così come preventivamente comunicato all'Agenzia della Tutela della Salute, nell'ambito dei controlli cui è tenuta ad adempiere SAL e senza costi per l'utente.

SAL è tenuta a fornire all'utenza i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita: durezza totale, sodio, potassio, calcio, magnesio, solfato, nitrati, cloruri, pH, residuo fisso a 180°C, nitriti. La tabella dei parametri, aggiornata secondo le disposizioni dell'Autorità, è riportata in bolletta e sul sito istituzionale nell'apposita sezione all'indirizzo: <http://www.acqualodigiana.it/acqua-del-rubinetto/>.

6.2 Servizio di controllo territoriale

SAL è impegnata ad implementare il servizio di controllo territoriale e del laboratorio di analisi al fine di assicurare un periodico, diffuso, effettivo ed imparziale sistema di controlli preventivi e successivi oltre che sulla qualità delle acque alla presa e nelle reti di adduzione e di distribuzione e nei potabilizzatori, anche per gli scarichi in pubblica fognatura e gli impianti di depurazione. SAL informa periodicamente gli utenti dei risultati dei controlli e delle analisi svolte sulle acque potabili contestualmente alla

fatturazione e mediante pubblicazione sul sito internet.

6.3 Portata di esercizio

SAL si impegna a garantire la portata minima definita nel contratto di fornitura sulla base della quantità minima di acqua fornita in condizioni normali.

6.4 Pressioni minima e massima

La pressione minima è garantita in 20 m di colonna d'acqua al contatore in condizioni di portata nulla (pressione statica).

Per pressioni superiori al valore minimo e fino ad un massimo di 100 m di colonna d'acqua, l'eventuale riduzione della pressione è a carico dell'utente. Qualora l'utente necessiti di una pressione superiore a quella resa disponibile, purché quest'ultima non sia inferiore al minimo garantito, dovrà dotarsi a proprie cura e spese di idonei dispositivi di sollevamento.

7. Riepilogo contatti e numeri utili

SAL Srl

INDIRIZZO, SITO E POSTA ELETTRONICA

Indirizzo: **via dell'Artigianato, 1/3 - 26900 Lodi**

giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì 8.45 - 16.45; sabato 8.45 - 12.45

telefono: **0371/6168**

fax: **0371/616850**

sito: **www.acqualodigiana.it**

e-mail per informazioni: **info@acqualodigiana.it**

e-mail per reclami: **reclami@acqualodigiana.it**

PEC: **protocollo@pec.societaacqualodigiana.it**

SERVIZIO CLIENTI

Per tutte le pratiche contrattuali (allacciamento, subentro, disdetta, chiarimenti sulle bollette, autolettura, ecc.) può essere contattato il numero verde gratuito **800.760.388** dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00.

PRONTO INTERVENTO

Le richieste di pronto intervento possono essere inoltrate 24 ore su 24 al numero verde gratuito **800.017.144**.

AUTOLETTURA

Per autocertificare i consumi idrici si possono utilizzare due modalità:

- on line: **www.acqualodigiana.it**
- numero verde gratuito: **800.999.985**

MY SAL

Sul sito di SAL è disponibile, previa registrazione da parte dell'interessato del contratto di fornitura, l'applicazione denominata My SAL. Accedendo all'applicazione tramite l'inserimento delle proprie credenziali, l'utente può consultare in tempo reale i propri consumi, le proprie bollette, i propri pagamenti ed effettuare il pagamento on line e l'operazione di autolettura.

Ufficio d'Ambito di Lodi

INDIRIZZO, SITO E POSTA ELETTRONICA

Indirizzo: **via Fanfulla, 14 - 26900 Lodi**

telefono: **0371/442675**

fax: **0371/442756**

sito: **www.provincia.lodi.it - banner "Ufficio d'Ambito di Lodi"**

e-mail: **segreteria.ato@provincia.lodi.it**

PEC: **ufficioato.lodi@pec.regione.lombardia.it**

Tabella 1 - standard generali il cui mancato rispetto non comporta indennizzo automatico

Indicatore	Standard	Base di calcolo adottata dalla AEEGSI ai fini della verifica
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	30 minuti*	95% delle singole prestazioni inferiore ai 60 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti*	Media sul totale delle prestazioni inferiore ai 20 minuti
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 120 secondi*	TMA ≤ 240 secondi in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni

*Standard migliorativo rispetto a quanto fissato dall'Autorità con Deliberazione n. 655 del 23 dicembre 2015

SAL srl - via dell'Artigianato, 1/3 - località San Grato - 26900 Lodi
tel: 0371.6168
fax: 0371.616850
mail: info@acqualodigiana.it
web: www.acqualodigiana.it
servizio clienti: 800.760.388
pronto intervento: 800.017.144

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata adottata il 26 maggio 2017

