



**Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A.**  
Via Caruscino, 1 67051 Avezzano (AQ)  
Tel. 0863/090030 - Fax 0863/4589215  
Iscrizione n. 01270510660 del Registro delle Imprese de L'Aquila  
Cap. Soc. € 26.419.100,00 C.F. e P. IVA 01270510660  
www.cam-spa.com - E-mail: [cam@cam-spa.com](mailto:cam@cam-spa.com)

---

## **NUOVA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CAM S.p.A.**

**APPRVATA DAL C.d.G. DEL CAM S.p.A.  
CON DELIBERAZIONE N. 87 DEL 09.12.2022**



Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A.  
Via Caruscino, 1 67051 Avezzano (AQ)  
Tel. 0863/090030 - Fax 0863/4589215  
Iscrizione n. 01270510660 del Registro delle Imprese de L'Aquila  
Cap. Soc. € 26.419.100,00 C.F. e P. IVA 01270510660  
www.cam-spa.com - E-mail: [cam@cam-spa.com](mailto:cam@cam-spa.com)

---

**CARTA DEL**

**SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

**Consorzio Acquedottistico Marsicano SpA**

**2022**

## SOMMARIO

### NOTE PRELIMINARI

#### 1. GESTORE DEL SERVIZIO

- 1.1 Informazioni Generali
- 1.2 Riconoscibilità del Gestore

#### 2. PRINCIPI GENERALI

- 2.1 Eguaglianza
- 2.2 Imparzialità
- 2.3 Partecipazione
- 2.4 Efficacia ed Efficienza
- 2.5 Cortesia
- 2.6 Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure
- 2.7 Continuità del Servizio Idrico Integrato
- 2.8 Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato
- 2.9 Qualità e Tutela dell'Ambiente
- 2.10 Protezione dei dati personali

#### 3. STANDARD DEL SERVIZIO

- 3.1 Indicatori di Qualità Contrattuale del SII (Standard di Servizio)
- 3.2 Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto
- 3.3 Casi di indennizzo automatic
- 3.4 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatic
- 3.5 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

#### 4. ACCESSO AL SERVIZIO

- 4.1 Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti
- 4.2 Diffusione e orario sportelli
- 4.3 Tempo di attesa agli sportelli
- 4.4 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online
- 4.5 Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico
- 4.6 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico
- 4.7 Accessibilità al servizio telefonico
- 4.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
- 4.9 Livello del servizio telefonico
- 4.10 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici
- 4.11 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento
- 4.12 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento
- 4.13 Appuntamenti concordati
- 4.14 Tempo massimo per l'appuntamento concordato
- 4.15 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
- 4.16 Fascia di puntualità per appuntamenti concordati
- 4.17 Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII
- 4.18 Accessi facilitate per specifiche categorie degli utenti finali

## **5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

- 5.1 Classificazione dei lavori e relative modalità e tempi di preventivazione
- 5.2 Tempo di esecuzione dei lavori
- 5.3 Preventivazione per allacci idrici e fognari

## **6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

- 6.1. Esecuzione di allacciamento ad acquedotto
- 6.2 Attivazione / Riattivazione fornitura idrica da acquedotto
- 6.3 Disattivazione fornitura idrica da acquedotto
- 6.4 Esecuzione di allacciamento a fognatura
- 6.5 Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o fognatura

## **7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

- 7.1 Rilevazione dei consumi e fatturazione
  - 7.1.1 Fatturazione
  - 7.1.2 Rateizzazione
  - 7.1.3 Rettifiche fatturazione
- 7.2 Rilevazione e fatturazione di consume anomaly
- 7.3 Verifiche tecniche
- 7.4 Verifiche livello di pressione
- 7.5 Interessi di mora
- 7.6 Deposito Cauzionale
- 7.7 Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

## **8. MOROSITA'**

- 8.1 Definizione dello Stato di morosità
- 8.2 Sollecito bonario di pagamento
- 8.3 Costituzione in mora dell'utente
- 8.4 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora
- 8.5 Comunicazione di avvenuto pagamento
- 8.6 Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso
- 8.7 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile
- 8.8 Modalità di sospensione del servizio
- 8.9 Riattivazione della Fornitura idrica

## **9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA**

- 9.1 Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco

## **10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

- 10.1 Aspetti Generali
- 10.2 Pronto Intervento
  - 10.2.1 Servizio di acquedotto
  - 10.2.2 Servizio di fognatura e depurazione
- 10.3 Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmatici
  - 10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio
  - 10.3.2 Preavviso sospensione della fornitura idrica
  - 10.3.3 Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso
- 10.4 Durata massimo della singola sospensione programmata



- 10.5 Interventi in caso di Crisi Idrica
- 10.6 Indennizzi automatici sulla continuità del servizio
  
- 11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE**
  - 11.1 Accesso agli atti e alla documentazione
  - 11.2 Informazione Sistemica del Gestore
  
- 12 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE**
  - 12.1 Informazioni all'utente finale
  
- 13 RECLAMI E CONTROVERSIE**
  - 13.1 Procedura di presentazione dei reclami scritti
  - 13.2 Classificazione delle richieste scritte dall'utente finale
  - 13.3 Contenuti minimi della risposta motivate ai reclami scritti, richieste di informazioni e di rettifica di fatturazione
  - 13.4 Reclami scritti multipli
  - 13.5 Modalità di ricorso
  
- 14 INDENNIZZI**
  - 14.1 Standard specifici di qualità contrattuale del SII  
Tabella1 Livelli specifici di qualità contrattuale, di morosità e tecnici dei SII
  - 14.2 Standard generali di qualità contrattuali del SII  
Tabella 2 Livelli generali di qualità contrattuale del SII
  - 14.3 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espresso in giorni
  
- 15 INDICATORI E MODALITA' PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITA' CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL DLGS. 152/06**
  - 15.1 Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06
  - 15.2 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
  - 15.3 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e /o depurazione
  - 15.4 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contraattuale
  
- 16 APPENDICI**
  - 16.1 Glossario
  - 16.2 Indirizzi utili
  - 16.3 Indirizzi dei soggetti per la tutela degli utenti finali
  - 16.4 Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato
  - 16.5 Modulistica
  - 16.6 Modalità di auto lettura del contatore
  - 16.7 Indicazioni per il corretto uso della Risorsa idrica



## NOTE PRELIMINARI

La prima Carta del Servizio Idrico Integrato di CAM S.p.A. è stata adottata nel 2001

Il Gestore ha provveduto all'aggiornamento della stessa con delibera Cda n° 51 del 15 maggio 2007 inoltre, a seguito della pubblicazione della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato", il Gestore ha provveduto a recepire i nuovi standard di servizio stabiliti dall'Autorità nazionale di regolazione, nel presente aggiornamento della Carta del SII.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è disponibile sul sito internet aziendale internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com) e resta valida ai sensi dell'art. 12 della Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato.

La Carta del Servizio Idrico Integrato del Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A., d'ora in avanti Gestore o CAM Spa, si applica agli Utenti e Clienti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione gestiti da CAM e costituisce integrazione dei contratti di fornitura di cui al vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato (RSII).

Il predetto Regolamento costituisce parte integrante della presente Carta. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si devono intendere sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura e nello stesso Regolamento.

Lo scopo di questo documento è di tutelare i diritti degli Utenti garantendo loro un servizio adeguato ai propri bisogni e rappresenta un codice di comportamento adottato da CAM.

Questo documento è soggetto a revisione, anche in relazione alle direttive in materia da parte dell'ARERA.

Sarà possibile ottenere copia della Carta presso qualsiasi sportello del Gestore o collegandosi al sito internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com)

### 1. GESTORE DEL SERVIZIO

1.1. CAM Spa. è una società che gestisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Ottimale dell'Ersi Abruzzo-ambito Marsicano affidamento "in house providing" con delibera CUS dell'ERSI, n. 8 del 9 agosto 2016, a favore di un'utenza di circa 130 mila abitanti residenti. CAM 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.

Gli utenti serviti sono quelli presenti nei seguenti 33 Comuni: Aielli, Avezzano, Balsorano, Bisegna, Capistrello, Carsoli, Cappadocia, Castellafiume, Celano, Cerchio, Civita d'Antino, Collarmele, Collelongo, Gioia dei Marsi, Lecce nei Marsi, Luco dei Marsi, Magliano dei Marsi, Massa d'Albe, Morino, Oricola, Ortucchio, Ortona dei Marsi, Ovindoli, Pereto, Pescina, Rocca di Botte, San Benedetto dei Marsi, Sante Marie, S. Vincenzo Valle Roveto, Scurcola Marsicana, Tagliacozzo, Trasacco, Villavallelonga.

COMUNE	VALORE AZIONI (€ 43.310)	N° AZIONI
Aielli	€ 433.100,00	10
Avezzano	€ 5.846.850,00	135
Balsorano	€ 866.200,00	20
Bisegna	€ 173.240,00	4
Capistrello	€ 1.255.990,00	29
Cappadocia	€ 996.130,00	23
Carsoli	€ 1.559.160,00	36
Castellafiume	€ 303.170,00	7
Cerchio	€ 476.410,00	11
Civita d'Antino	€ 346.480,00	8
Collarmele	€ 303.170,00	7
Collelongo	€ 433.100,00	10
Lecce nei Marsi	€ 476.410,00	11
Luco dei Marsi	€ 1.255.990,00	29
Magliano dei Marsi	€ 866.200,00	20
Massa d'Albe	€ 433.100,00	10
Morino	€ 476.410,00	11
Oricola	€ 303.170,00	7
Ortona	€ 259.860,00	6
Ovindoli	€ 952.820,00	22
Pereto	€ 259.860,00	6
Pescina	€ 1.039.440,00	24
Rocca di Botte	€ 216.550,00	5
San Benedetto dei Marsi	€ 909.510,00	21
San Vincenzo Valle Roveto	€ 736.270,00	17
Sante Marie	€ 476.410,00	11
Scurcola Marsicana	€ 649.650,00	15
Taliacozzo	€ 2.511.980,00	58
Trasacco	€ 1.299.300,00	30
Villavallelonga	€ 303.170,00	7
<b>TOT</b>	<b>€ 26.419.100,00</b>	<b>610</b>

Assicura, inoltre, l'approvvigionamento di risorsa idrica in sub-distribuzione in favore delle popolazioni di 11 Comuni dell'Alto Lazio e fornisce anche una parte della risorsa idrica agli altri due Gestori della provincia di L'Aquila: GranSasso Acqua Spa e S.A.C.A. Spa.

Maggiori informazioni in merito alla Società ed ai servizi gestiti sono disponibili sul sito internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com)

## 1.2 RICONOSCIBILITA' DEL GESTORE

Il CAM garantisce l'identificabilità del personale preposto al front office con i cartellini "segna nome", acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato e promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con esse corrette relazioni.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Eguaglianza

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

CAM assicura l'accessibilità alle strutture e/o la disponibilità di consulenza specifica personalizzata per l'accesso ai servizi nei confronti degli utenti portatori di handicap.

### 2.2 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

### 2.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore ogni informazione che lo riguarda secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano viene regolato dalla normative vigente.

### 2.4 Efficacia ed Efficienza

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

### 2.5 Cortesia

Il personale di CAM 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 rendersi identificabili, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche

### 2.6 Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle procedure

Il CAM pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli utenti

### 2.7 Continuità del Servizio Idrico Integrato

Il Gestore si impegna ad erogare il servizio in modo continuo, regolare e senza interruzioni o diminuzioni di durata.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti o manutenzioni necessarie per garantire il corretto funzionamento delle opere e la qualità dell'acqua;

Qualora si dovessero verificare interruzioni del servizio, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza dando le opportune informazioni nei tempi e nei modi previsti dalla suddetta Convenzione. In tali casi saranno messi in atto i piani di distribuzione alternativa di acqua potabile, con autobotti con il coinvolgimento delle competenti autorità ove necessario.

### 2.8 Condizioni Principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

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

- ✓ erogare acqua potabile di buona qualità con il massimo impegno per la regolarità e continuità del servizio;
- ✓ garantire le attività necessarie all'attivazione e cessazione della fornitura di acqua potabile;
- ✓ effettuare il servizio di riparazione delle reti e degli impianti di distribuzione di acqua potabile, delle fognature e degli impianti di depurazione;
- ✓ realizzare modificare e sostituire gli allacciamenti alla rete acqua potabile;
- ✓ istruire le pratiche di autorizzazione allo scarico e all'allacciamento della rete fognaria;
- ✓ effettuare l'istruttoria alla esenzione dal pagamento della tariffa di fognatura e depurazione;



- ✓ verificare il corretto funzionamento del contatore;
- ✓ verificare il livello di pressione dell'acqua potabile al contatore.

Nell'espletamento del SII il Gestore:

- ✓ fornisce agli utenti tutte le informazioni circa le modalità e caratteristiche di qualità dei servizi pre- stati, le procedure e le iniziative aziendali di interesse e i principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari;
- ✓ convoca le associazioni dei consumatori firmatarie, e quelle che ne facessero richiesta, per le consul- tazioni preventive all'emissione di nuove regolamentazioni dei Servizi;
- ✓ cura la funzionalità degli uffici di assistenza clienti, favorendo, in particolare, l'accesso per via telefonica;
- ✓ riporta nella Carta, in sintesi, le modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- ✓ rende noti annualmente alle associazioni dei consumatori firmatarie ed agli utenti, che ne facessero richiesta, i contenuti della relazione annuale in merito al numero di reclami ed al relativo esito.

I livelli di prestazione che il Gestore si impegna a fornire all'utenza sono espressi, nei capitoli che seguono, mediante una serie di standard qualitativi i quali possono essere:

**specifici**, se costituiscono un impegno che vincola il Gestore verso ogni singolo cliente (es. tempo massimo di preventivazione, tempo di esecuzione dell'allaccio, ecc...);

**generali**, se rappresentano un impegno riferibile ad un complesso di prestazioni verso l'utenza (es: per le prestazioni di accessibilità allo sportello: il tempo medio di attesa è uno standard generale in quanto è riferibile soltanto alla totalità dei tempi di attesa della clientela in un certo periodo).

Se lo standard è misurato in giorni, questi sono da intendersi come giorni di calendario, a meno che non sia diversamente indicato (es. giorno lavorativo).

Gli standard di qualità sono sottoposti al monitoraggio della direzione con lo scopo di mirare ad un miglioramento continuo del servizio.

In caso di mancato rispetto da parte del Gestore di alcuni standard è previsto un rimborso a favore del cliente.

I livelli di qualità raggiunti sono pubblicati periodicamente e/o resi noti all'utente anche in allegato alle fatture periodiche per i consumi.

## 2.9 Qualità e Tutela dell'Ambiente

CAM assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge comunicando sul proprio sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata.

Il Gestore è tenuto ad assicurare all'utente i livelli minimi stabiliti dal D.P.C.M. 04. 03.1996 in un'ottica di miglioramento continuo della prestazione

## 2.10 Protezione dei dati personali

La normativa vigente è disciplinata dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR), dal D. Lgs.vo 196/03 s.m.i (Codice della Privacy) e dal D. Lgs.vo 101/18 (Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento UE 2016/679). In ambito SII, assume particolare rilievo la Deliberazione 223/2021/R/COM sulle Modalità di trasmissione dall'INPS al Sistema Informativo Integrato, circa il riconoscimento automatico dei bonus sociali, con la quale l'ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente), si riconosce Titolare del trattamento dei dati personali.

Il CAM, nel rispetto del principio di Accountability del GDPR, tutela i dati personali dell'utenza, nell'ambito di un sistema di gestione basato sul miglioramento continuo.

A tutela di tutti gli interessati, è stato designato un DPO (Responsabile della Protezione dei Dati), consulente esterno che tutela tutti gli interessati e verifica costantemente l'attività del Consorzio.

In questo Quadro, il CAM assicura la trasparenza di informazione dell'utenza, sia sul sito web che nei rapporti esterni, anche attraverso campagne di informazione inserite nelle bollette inviate agli interessati.

Tra l'altro, l'informativa per l'utenza è sempre disponibile presso le sedi del CAM.

Inoltre, vengono adottate le necessarie misure tecniche e organizzative basate su di una articolata analisi del rischio, nonché vengono condotte le valutazioni di impatto sulla protezione dei dati, proprio nell'interesse dell'utenza.

Il Diritto di accesso ai dati è tutelato con procedure interne, allo scopo di assistere il cittadino in ogni sua esigenza.

### 3. STANDARD DEL SERVIZIO

#### 3.1 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

- 1) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo T max 10 gg;
- 2) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo T max 10 gg;
- 3) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo T max 20 gg;
- 4) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo T max 20 gg;
- 5) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici) T max 15 gg;
- 6) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici) T max 20 gg;
- 7) tempo di attivazione della fornitura T max 5 gg;
- 8) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura T max 5 gg;
- 9) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore T max 10 gg;
- 10) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità T max 2 gg;
- 11) tempo di disattivazione della fornitura T max 7 gg;
- 12) tempo di esecuzione della voltura T max 5 gg;
- 13) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo T max 10 gg;
- 14) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo T max 20 gg;
- 15) tempo di esecuzione di lavori semplici T max 10 gg;
- 16) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati T max 3 ore;
- 17) tempo di intervento per la verifica del misuratore T max 10 gg;
- 18) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco T max 10 gg;
- 19) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio T max 30 gg;
- 20) tempo di sostituzione del misuratore T max 10 gg;
- 21) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione T max 10 gg;
- 22) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione T max 10 gg;
- 23) tempo per l'emissione della fattura T max 45 gg solari;
- 24) periodicità di Fatturazione cfr capitol 7.1.1;
- 25) numero di tentativi di raccolta della misura 2 per consume  $\leq 3000$  e 3 per consume  $> 3000$  (dal 1° gennaio 2023);
- 26) tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura T max 48 ore;
- 27) sospensione o disattivazione di Utente non disalimentabile;
- 28) disattivazione di utente domestico residente;
- 29) limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
- 30) limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
- 31) anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
- 32) erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante richiesta di rateizzazione;
- 33) limitazione, sospensione o disattivazione in caso di mancato invio del sollecito bonario;
- 34) tempo di risposta motivata a reclami scritti T max 5 gg;
- 35) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni T max 5 gg;
- 36) tempo di rettifica di Fatturazione T max 30 gg;
- 37) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione T max 30 gg;
- 38) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o

- depurazione T max 30 gg;  
39) durata massima della singola sospensione programmata T max 24 ore;  
40) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile T max 24 ore;  
41) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura T max 48 ore.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- 1) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi) T max 20 gg;
- 2) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi) T max 20 gg;
- 3) tempo di esecuzione di lavori complessi T max 20 gg;
- 4) tempo massimo per l'appuntamento concordato T max 7 gg;
- 5) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato T max 24 ore;
- 6) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento T max 2 ore;
- 7) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione T max 30 gg;
- 8) tempo massimo di attesa agli sportelli T max 20 minuti;
- 9) tempo medio di attesa agli sportelli 15 minuti;
- 10) accessibilità al servizio telefonico cfr capitolo 4;
- 11) tempo medio di attesa per il servizio telefonico T max 5 minuti;
- 12) livello del servizio telefonico cfr capitolo 4;
- 13) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento cfr capitolo 4;
- 14) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale T max 7 gg;

### 3.2 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti, all'utenza ed alle Associazioni dei consumatori firmatarie, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle AA.SS.LL.. Il Gestore informerà comunque i soggetti di cui sopra circa le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, secondo le modalità previste nel Piano di interruzione del servizio e nel Piano delle Emergenze, predisposto dal Gestore e approvato dall'Ersi.

Il Gestore garantisce una dotazione per utenza alla consegna non inferiore al quantitativo stabilito in contratto, inteso come volume attingibile dall'utenza nelle 24 ore e con una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete. "Quantitativo essenziale di acqua" è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.

CAM garantisce inoltre, i seguenti servizi di controllo:

- ✓ Servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita attraverso i prelievi e le analisi di laboratorio che devono garantire, al punto di consegna, il rispetto dei limiti indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- ✓ Servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- ✓ Servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione e del corpo ricettore attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Non si considerano remunerati con la tariffa i controlli da effettuare su reflui diversi da quelli domestici relativi a scarichi in fognatura e/o a conferimenti effettuati direttamente presso i depuratori gestiti.

### 3.3 CASI DI INDENNIZZO AUTOMATICO

Il Gestore 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 per cause imputabili al Gestore, l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo automatico alle condizioni riportate nei successivi paragrafi per le prestazioni soggette a standard specifico di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 di approvazione del Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito RQSI).

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla norma, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari ad euro 30,00.

Ai sensi dell'art. 72.1 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e ove non sussistano cause di esclusione previste al successivo art. 73 della citata Deliberazione AEEGSI, il Gestore provvederà ad accreditare all'utente l'importo dell'indennizzo automatico nella prima fattura utile. 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.

L'indennizzo è previsto per gli standard specifici di qualità contrattuale indicati all'art. 67 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015.

Inoltre, a partire dal 1 luglio 2017 e ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, il Gestore riconoscerà agli utenti un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come previsto dall'art.72.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 nel modo 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;
- d. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui sopra è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

### 3.4 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO

Il gestore è tenuto ad accreditare l'indennizzo automatico attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui tale importo sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero essere corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nella bolletta, la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". Nel medesimo documento deve inoltre essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere, nelle opportune sedi, il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito."

### 3.5 CASI DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

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

- a. se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 71, comma 1 lettere a) e b) dell'Allegato A alla delibera Arera 655-15;
- b. nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

- c. nel caso 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, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RDSII;
- d. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste dalla norma.
- e. fino al pagamento delle somme dovute.

## **4 ACCESSO AL SERVIZIO**

### **4.1 TIPOLOGIA DEGLI ACCESSI E SERVIZI FORNITI**

CAM opera sul territorio rendendo disponibili i seguenti canali attraverso i quali comunicare le esigenze collegate ai servizi svolti.

Tali modalità di contatto sono rese note anche attraverso le bollette inviate. Essi sono: Sportelli dedicati al pubblico.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi; non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato

Presso gli sportelli vengono offerti i seguenti servizi:

- ✓ richiesta informazione e chiarimenti
- ✓ richiesta allacciamenti e cessazioni
- ✓ richiesta stipula e variazioni contratti di utenza inoltre reclami
- ✓ richiesta verifica contatori richiesta rielaborazione fatture
- ✓ richiesta rateizzazione fatture
- ✓ pagamenti fatture correnti e fatture sollecitate

Telefono

Il Gestore effettua un servizio informazioni telefoniche attraverso un numero di centralino con smistamento automatico sugli uffici per i seguenti servizi:

- ✓ informazioni di base ed orientamento (contratti, consumi e tariffe, modalità di pagamento, orari ed indirizzi);
- ✓ informazioni sui servizi ovvero nuovi contratti, variazioni dei contratti in essere, consumi e fatture, verifiche ed interventi;
- ✓ informazioni sulla qualità dell'acqua fornita;
- ✓ richieste telefoniche di prestazioni e servizi commerciali.
- ✓ comunicazione autolettura.

Numero Telefonico 0863 090030

Richiesta informazioni e reclami Numero Verde 800 869 444

Segnalazione guasti Numero Verde 800 129 449

Il servizio dedicato esclusivamente alla segnalazione dei guasti ed al pronto intervento è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Il servizio segnalazione guasti del Numero Verde prevede la registrazione vocale automatica di ogni telefonata ricevuta, con preventiva informativa al chiamante, nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. 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'AEEGSI. Si raccomanda, altresì, di non utilizzare il numero verde 800 869 444 per informazioni e servizi commerciali.

Il sito Internet e il servizio clienti on line

L'indirizzo internet del sito di CAM è [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com)



Dal sito internet è possibile accedere, in qualsiasi giorno ed a qualsiasi ora, ai servizi dello Sportello che prevede la registrazione una tantum.

E' possibile comunicare con CAM, per via telematica, inviando e-mail al seguente indirizzo:  
cam@cam-spa.com

#### 4.2 DIFFUSIONE E ORARIO DEGLI SPORTELLI

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello sul territorio presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi; non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato

#### 4.3 TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO

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

Il numero degli sportelli del Gestore è finalizzato all'obiettivo di:

- Garantire agli utenti un tempo accettabile in funzione del numero di utenze da servire
- Contenere i costi di gestione.

#### 4.4 OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLO ONLINE

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;

Fornisce le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali CAM si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;

CAM Spa si impegna, inoltre, a fornire ogni informazione utile ad ottenere il bonus sociale idrico.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione

#### 4.5 OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI PRIVI DI ALBERO FONICO

Il gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza con più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa.

A tal proposito garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Sempre il Gestore pubblica nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi, nonché riporta nei documenti di fatturazione, i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati.

CAM Spa si è dotato di un call center (servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, l'inizio della conversazione con l'operatore e, se precedente, la fine della chiamata) e a rispettare gli standard generali di

qualità dei servizi telefonici di cui al RQSII. Le conversazioni con il personale del call center vengono registrate.

#### 4.6 OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI DOTATI DI ALBERO FONICO

Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico:

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

#### 4.7 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO TELEFONICO

L'accesso al servizio informazioni, è garantito per via telefonica, attraverso il Contact Center (Call Center) aziendale al numero 0863 090030.

L'utente ha la possibilità di richiedere informazioni sui seguenti servizi:

- Variazioni di recapito su contratti esistenti,
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere,
- Reclami e Rettifiche di Fatturazione,
- Informazioni su rimborsi e su stato di avanzamento delle richieste,
- Copie fatture,
- Nuovi Contratti,
- Variazioni su contratti esistenti,
- Volture,
- Rateizzazione delle fatture,
- Richieste di verifica del contatore.

#### 4.8 TEMPO MEDIO DI ATTESA AL SERVIZIO TELEFONICO

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

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

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

#### 4.9 LIVELLI DEL SERVIZIO TELEFONICO

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

#### 4.10 MODALITA' DI CALCOLO DEGLI INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI

La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 del RQSII è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

#### 4.11 OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTEVENTO

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

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

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 mediante chiamata al Numero Verde 800 129 449 gratuito 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, altresì, di non utilizzare il numero verde 800 869 444 per informazioni e servizi commerciali.

#### 4.12 TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI 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 di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma si considerano le chiamate degli utenti finali che:

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

#### 4.13 APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il CAM rispetta gli appuntamenti concordati con l'utente, richiesti mediante apposita modulistica, che necessitano della presenza dello stesso utente o di persona dal medesimo incaricata, secondo le modalità di cui ai punti 4.14, 4.15, 4.16.

#### 4.14 TEMPO MASSIMO PER APPUNTAMENTO CONCORDATO

La data è concordata entro un tempo massimo di 7 giorni lavorativi (nel caso di richiesta di verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi) intercorrenti tra il giorno di ricevimento della richiesta dell'utente e il giorno in cui si effettua l'appuntamento, salvo diverse esigenze espresse dall'utente.

#### 4.15 PREAVVISO MINIMO PER DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato da parte del Gestore è di 24 ore antecedenti all'ora di inizio della fascia di puntualità concordata. Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### 4.16 FASCIA DI PUNTUALITA' PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Rispetto alla fascia oraria di puntualità fissata per l'appuntamento concordato, è chiesta all'utente una disponibilità massima di attesa di 3 ore.

#### 4.17 OBBLIGHI IN TEMA DI APPUNTAMENTO CONCORDATO IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII

Casistica non presente nella gestione di CAM Spa





#### 4.18 ACCESSI FACILITATI PER SPECIFICHE CATEGORIE DI UTENTI FINALI

Il CAM gestisce in modo preferenziale i soggetti rientranti nell'alveo delle categorie protette (ex legge 104/1992), prevedendo code di accesso allo sportello separate da quelle dell'utenza ordinaria.

CAM, al fine di consentire anche agli utenti disabili l'accesso agli sportelli di front-line, ha previsto rampe di accesso alla sede.

### 5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

#### 5.1 CLASSIFICAZIONE DEI LAVORI E RELATIVE MODALITA' E TEMPI

Attraverso i diversi canali di comunicazione disponibili l'utente può richiedere la somministrazione dei servizi standard da parte di CAM 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.

In fase di sopralluogo da parte di CAM, l'utente ha la possibilità di sottoscrivere direttamente il plico contrattuale ovvero di riceverlo al domicilio indicato in fase di richiesta e successivamente restituirlo debitamente compilato, sottoscritto e bollato all'Ufficio di competenza indicato da CAM.

I lavori si distinguono in semplici e complessi

- a) Lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari, operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio ecc..) 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;
- b) Lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia semplice.

In caso di scarichi industriali, l'utente è tenuto a presentare in uno al plico contrattuale, la richiesta di Autorizzazione allo scarico, unitamente alla scheda tecnica relativa al tipo insediamento. In caso di rilascio dell'Autorizzazione da parte di CAM l'utente riceve l'addebito delle spese istruttorie direttamente in fattura. In caso di mancato rilascio, tali spese saranno addebitate con apposita fattura. L'utente è, altresì, tenuto a produrre:

- eventuali documenti tecnici (es. autorizzazione alla manomissione della sede stradale);
- ogni ulteriore atto, stato, fatto richiesto dalla legge a seguito di eventuali modifiche e/o integrazioni della normativa vigente alla data di pubblicazione della presente Carta;
- copia di un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

Laddove si abbia un uso promiscuo dell'acqua, dovrà essere stipulato un contratto di utenza per ogni categoria contrattuale.

Il richiedente la somministrazione per uso occasionale dovrà, a seguito della sottoscrizione del contratto, corrispondere in un'unica soluzione il costo di allacciamento. Tale importo sarà addebitato attraverso apposita fattura e bollettino MAV. Solo a seguito del pagamento del MAV, con il riscontro dell'incasso, si procederà alla realizzazione dell'impianto e alla successiva attivazione.

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 raccomandata a/r, tramite Sportello On Line ovvero attraverso la consegna della stessa presso gli sportelli del Gestore, 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 e, quindi, alla successiva interruzione del servizio.



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

Nel caso di fornitura a gestori terzi (Subdistributori), il Gestore assicura la fornitura d'acqua a gestori terzi del servizio di distribuzione mediante la stipula di un'apposita convenzione. Il servizio è subordinato:

- i. all'autorizzazione da parte dell'Autorità d'Ambito;
- ii. alla fornitura con portata massima erogabile, che dovrà essere definita nei limiti delle dotazioni idriche assegnate al Gestore dall'Autorità competente;
- iii. alla realizzazione delle opere necessarie alla fornitura, nel rispetto degli standard qualitativi e costruttivi stabiliti dal CAM.

La convenzione di sub distribuzione disciplina condizioni particolari di fornitura.

#### Distribuzione Idrica

Il Gestore somministra il servizio di distribuzione idrica per usi civili nei territori dei Comuni serviti, nei limiti della disponibilità idriche e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti gestite ed in esercizio.

Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte.

#### Fognatura

Il Gestore fornisce il servizio di fognatura nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione delle reti gestite ed in esercizio e compatibilmente al sistema fognante-depurativo. Il servizio è subordinato alla realizzazione delle opere di allacciamento necessarie che sarà assicurata secondo le modalità sopra descritte.

Il Gestore provvede ad effettuare, sulla base di specifici programmi, controlli sugli scarichi degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura.

#### Depurazione

Il Gestore fornisce il servizio di depurazione nei territori dei Comuni serviti nei limiti delle capacità di ricezione dell'impianto gestito ed 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 rivenienti dagli insediamenti non serviti da pubblica fognatura, in conformità all'art. 110, comma 3, del D.Lgs. n.152/06.

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per le seguenti attività:

- rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, per la predisposizione di opere edili;
- rilascio di autorizzazioni per la manomissione della sede stradale;
- superamento di impedimenti (o eventi), non direttamente dipendenti dal CAM, dovuti a condizioni climatiche, o di qualsiasi altra natura, tali da non consentire lo svolgimento dei lavori;
- eventuali ulteriori adempimenti a carico dell'utente.

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi insorgano difficoltà nel rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, il Gestore si impegna a comunicare all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'utente è tenuto a presentare tutta la documentazione prevista, quando richiesto dal Gestore, in assenza della quale non decorrono i tempi di prestazione.

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari senza sopralluogo:

CAM ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti senza sopralluogo: T max = 10gg

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e/o fognari con sopralluogo:

CAM ha definito il tempo massimo per la preventivazione dei costi per la realizzazione dell'allacciamento idrico e/o fognario a decorrere dalla data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata di preventivo dell'utente e fino alla data di invio/consegna del preventivo stesso al richiedente.

Per richieste di nuovi allacciamenti o spostamenti e/o modifiche di quelli esistenti con sopralluogo: T max = 20 gg

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o dovranno ricevere permessi di terzi, il Gestore invierà risposta scritta per precisare i tempi necessari per i successivi interventi. 10 gg

## 5.2 TEMPO DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Contestualmente alla formale accettazione del preventivo di cui al punto precedente, l'utente deve acquisire, a propria cura e spese, le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento, anche attraverso il Gestore, di tali autorizzazioni.

Dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente ed al netto dei tempi necessari all'acquisizione delle dovute autorizzazioni, i lavori necessari per attivare la fornitura saranno completati entro un tempo, misurato in giorni, al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale, di:

per allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici T max = 15 gg

per allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici T max = 20 gg

per allacci idrici o fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi T max = 30 gg.

## 5.3 PREVENTIVAZIONE PER ALLACCI IDRICI E FOGNARI

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione del Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, internet;

il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

- il codice di rintracciabilità, con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore 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;
- la data di ricevimento da parte del Gestore del preventivo;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione nonché, se la prestazione è soggetta a livello specifico di qualità definito dal RQSII, il valore dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto del livello specifico ;
- indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto compresi gli eventuali lavori da realizzarsi a cura del richiedente e le eventuali autorizzazioni e concessioni e servitù che lo stesso deve richiedere;
- la tipologia d'uso;
- la durata di validità del preventivo;
- l'indicazione del corrispettivo e la documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino alla esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Preventivi standardizzabili

Il gestore 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 call center, sportelli, sito internet).

## **6 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

### **6.1 ESECUZIONE DI ALLACCIAMENTO AD ACQUEDOTTO**

Tempo di attivazione della fornitura misurato in giorni a partire dal giorno successivo al completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e fino alla data di effettiva attivazione della fornitura: T max = 5 gg

### **6.2 ATTIVAZIONE / RIATTIVAZIONE FORNITURA IDRICA DA ACQUEDOTTO**

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore, è il tempo misurato in giorni a partire dalla data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e fino alla data di effettiva riattivazione della stessa: T max = 5 gg

Nel caso di richiesta da parte dell'utente di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore, lo standard è di: T max = 10 gg

In caso di riattivazione della fornitura in seguito di disattivazione per morosità il tempo intercorre tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura T max = 2 gg. Le richieste di riattivazione pervenute oltre le ore 18, nei giorni lavorativi, possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

### **6.3 DISATTIVAZIONE FORNITURA IDRICA DA ACQUEDOTTO**

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

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 della emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nei casi in cui il misuratore è posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantire l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore:

Tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua dal ricevimento della richiesta dell'utente: T max = 7 gg

### **6.4 ESECUZIONE DI ALLACCIAMENTO IN FOGNATURA**

Tempo massimo per il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali o produttivi in pubblica fognatura, dalla data della relativa richiesta: T max = 90 gg.

Attivazione del servizio di trattamento delle acque reflue conferite presso impianti di depurazione

L'attivazione del servizio di trattamento avviene con la stipula del relativo contratto.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio di trattamento, dalla data della relativa richiesta e dell'avvenuto pagamento degli oneri previsti: T max = 60 gg

L'attivazione del servizio avverrà compatibilmente con le capacità residue di trattamento dell'impianto di depurazione.

### **6.5 RICHIESTA DI VOLTURA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO O FOGNATURA**

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante purchè integrate, 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 richiedente deve stipulare un nuovo contratto di utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto le spese amministrative.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura, corredata dalla documentazione prevista, e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione del precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro



sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il cliente deve presentare un'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.

Nel caso si accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di consegna della lettura da parte del nuovo utente, lo standard previsto per l'esecuzione della voltura è: T max = 5 gg

Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, deve richiedere voltura del contratto di utenza in proprio favore. In tal caso, presenta apposita domanda su modulo predisposto dal Gestore. All'interno della domanda comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima che dovrà essere validata dal Gestore; può autocertificare le informazioni fornite al gestore secondo quanto previsto dal DPR 445/2000; assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario della fornitura. In questi casi il Gestore provvede ad eseguire la voltura nel tempo max di 5 gg; invia al nuovo intestatario dell'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura; attribuisce, se già presente, il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto di utenza; nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che ha inoltrato la voltura.

L'utente, per tutti gli indicatori di qualità contrattuale, di morosità e tecnici, può fare riferimento a quanto riportato nella tabella 1 di pagg 45, 46 47.

## **7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 RILEVAZIONE DEI CONSUMI E FATTURAZIONE**

#### **7.1.1 FATTURAZIONE**

L'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe in vigore. Il Gestore emette un numero minimo di fatture all'anno pari a quanto previsto dall'art. 38 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, con i relativi bollettini per il pagamento. La scadenza della fattura non è mai inferiore ai 20 giorni solari successivi alla data di emissione della stessa.

Il Gestore applica le tariffe determinate dall'Ersi Abruzzo ed approvate in via definitiva dall'ARERA.

Per maggiori dettagli è possibile collegarsi al sito ufficiale dell'ARERA: [www.arera.it](http://www.arera.it)

Le tariffe per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione sono composte: da una quota fissa, che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio, e da una quota variabile.

La quota variabile del servizio acquedotto è commisurata ai metri cubi effettivamente consumati e differenziata in base agli scaglioni di consumo.

La quota variabile per i servizi di fognatura e depurazione è commisurata agli effettivi metri cubi di acqua consumata senza differenziazione di scaglioni tariffari.

L'articolazione tariffaria applicata viene pubblicata sul sito internet di CAM [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com)

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti nella presente Carta.

La frequenza di fatturazione per l'utente è definita in maniera differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità; la fattura può essere a conguaglio ossia su consumi reali, in acconto su consumi stimati,



ovvero prevedere una parte a conguaglio ed una in acconto.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi il gestore rispetta il seguente ordine di priorità:

1. dati di lettura (intesa come la rilevazione effettiva, da parte del Gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
2. in assenza della lettura rilevata dal Gestore, i dati di autolettura (ossia lettura effettuata direttamente dall'utente finale e comunicata al Gestore);
3. in assenza delle precedenti informazioni, i dati stimati, esplicitando chiaramente in fattura la 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 stimati.

In ogni anno il Gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per utenti con consumi fino a 3.000 mc/annui e almeno tre tentativi per utenti con consumi superiori a 3.000 mc/annui, assicurando un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e di 90 giorni solari in caso di tre letture annuali. In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura. Dal 1/1/2023 il mancato rispetto degli standard specifici relativi al numero minimo annuale di lettura da parte del gestore e al tempo minimo di preavviso per il passaggio di lettura sarà soggetto ad indennizzo.

Standard	
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi <= 3000
	3 per consumi >=3000
Preavviso lettura	Almeno 48 ore

CAM garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente attraverso:

- comunicazione scritta;
- Front Office
- sito internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com)
- telefono al numero 0863 090030

L'autolettura può essere fornita in qualsiasi momento, tuttavia il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per fornire la lettura con riferimento all'utenza specifica. L'autolettura validata è equiparata al tentativo di lettura.

L'utente, seguendo le istruzioni che riceve o gli esempi disponibili a video, deve fornire i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:

- Codice Cliente
- Matricola Contatore
- Lettura relativa al numero dei metri cubi riportati dal proprio contatore

L'utente riceve conferma dell'avvenuta acquisizione della lettura o, in caso contrario, riceve le indicazioni per procedere correttamente.

Il Gestore informa i propri utenti dei consumi imputabili per il pagamento, siano essi accertati che stimati, tramite opportuno prospetto di sintesi consumi e di dettaglio degli importi, inviati in uno con la fattura.

I consumi stimati sono determinati sulla base dei consumi dell'ultimo anno, nel caso in cui ciò non dovesse essere possibile, il gestore procede con una stima dei consumi sulla base della stessa categoria di utenza, come da regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore. Con la lettura effettiva del contatore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente

lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

Nel caso in cui la fatturazione comprenda importi riguardanti i consumi risalenti a più di due anni, essi devono essere evidenziati in fattura.

In tali ipotesi il Gestore è tenuto integra la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

- a) il seguente avviso testuale: "La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati";
- b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
- c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
- d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Il Gestore, al fine di gestire in modo equo e oggettivo, oltre che conforme al dettato normative, le ipotesi di f ha adottato una procedura formale che si riporta in calce.

Nel caso di fatturazioni contenenti conguagli di consumi superiori ai due anni, l'utente ha diritto a contestare la bolletta per il periodo prescrivibile, secondo la Legge n. 205/17 e delibera ARERA n. 547/2019/R/ldr.

Nella suddetta tipologia di fattura, verrà indicato sulla prima pagina la possibilità di eccepire la prescrizione da parte dell'utente, riportando i riferimenti normativi, l'entità dell'importo e la modalità di contestazione, allegando anche il relativo modulo da compilare; il termine di contestazione è entro e non oltre 30 giorni dalla scadenza della fattura.

Nel caso di contestazione da parte dell'utente, i casi che potrebbero verificarsi sono i seguenti:

- L'utente non eccepisce la prescrizione e paga interamente la bolletta;
- L'utente eccepisce la prescrizione e contesta la fattura. In suddetto caso si profilano le seguenti possibilità:
  - a. Il contatore è accessibile e può essere letto senza la presenza dell'utente: in questo caso il CAM riconosce la prescrizione e storna gli importi relativi ai consumi eccedenti gli ultimi due anni;
  - b. Il contatore non è accessibile, ovvero si trova all'interno della proprietà privata e non può essere letto senza la presenza dell'utente: in questo caso il CAM non riconosce la prescrizione ma consente all'utente la possibilità di pagare solo l'importo non prescrivibile (direttamente presso la sede del Cam), riservandosi però l'opportunità di adire le vie legali. All'utente viene inoltre comunicata la possibilità di ottenere il riconoscimento della prescrizione qualora provvedesse ad eseguire lo spostamento del contatore in luogo accessibile (suolo pubblico);
  - c. Il contatore non è accessibile ma si trova all'interno di un condominio con più di 2 unità immobiliari: previa verifica dell'operatore Cam, che accerta la difficoltà tecnica e la conseguente onerosità dei lavori e attraverso la manifestazione della disponibilità da parte dell'utente ad installare un contatore a telelettura (costo attuale € 85), il CAM riconosce la prescrizione e storna gli importi relativi ai consumi eccedenti gli ultimi due anni.
  - d. Il contatore non è accessibile ma l'utenza è cessata (per sigillo o voltura): in questo caso il CAM riconosce la prescrizione e storna gli importi relativi ai consumi eccedenti gli ultimi due anni.

Il Gestore si riserva di non utilizzare in fatturazione la lettura comunicata dall'utente nel caso in cui la stessa sia



incongruente rispetto ai dati di lettura già disponibili o comunicata in periodi diversi da quelli indicati dal Gestore in fattura.

Tempo per l'emissione della fattura.

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e). 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.

Periodo di riferimento della fattura.

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).

Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:

1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
2. 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;
3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Periodicità di Fatturazione.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette.

Il Gestore deve emettere un numero minimo di bollette per ciascun anno in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime 3 annualità nel seguente modo:

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

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

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore utilizza quelli a disposizione.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza, sulla base dei consumi medi di cui alla presente lettera.

Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.



### Termini per i pagamenti.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti 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 dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

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

Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni solari.

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, la bolletta è trasmessa all'utente finale in via preferenziale mediante invio per posta elettronica o altra modalità digitale, per massima tempestività ed affidabilità della consegna nonché ai fini della tutela dell'ambiente. Propedeutico all'invio mediante posta elettronica sarà l'acquisizione dall'utente finale del consenso a tale modalità di spedizione.

### Modalità e strumenti di pagamento.

Per il pagamento delle fatture l'utente potrà avvalersi delle seguenti modalità:

- a) a mezzo bollettino MAV pagabile presso qualsiasi sportello bancario gratuitamente o postale;
- b) presso la sede di Avezzano – Via Caruscino 1, con carta Bancomat o assegno o contanti;
- c) a mezzo domiciliazione bancaria o postale secondo la modalità SEPA (in corso di attivazione);

In caso di smarrimento del bollettino si può richiedere attraverso uno qualsiasi dei canali di comunicazione copia della fattura e del relativo bollettino; oppure attraverso lo Sportello On Line del sito internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com) previa registrazione, si può scaricare e stampare ogni fattura e bollettino di competenza.

Nel caso in cui l'utente rilevi errori nella fattura può avanzare una richiesta di rettifica di fatturazione in forma scritta. In tal caso il Gestore è tenuto a riscontrare in modo chiaro e comprensibile la richiesta scritta di fatturazione dell'utente, con risposta motivata entro il termine previsto dalla regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

### 7.1.2 RATEIZZAZIONE

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento nel caso in cui la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi; in questo caso l'utente ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

L'utente deve inoltrare la richiesta di rateizzazione entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme dei pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- ✓ degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE;
- ✓ dagli interessi di mora, previsti dalla vigente normativa solo a partite dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia, di cui al primo comma di questo paragrafo, sia superata a causa di:

1. Prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
2. Presenza rilevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia

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



### 7.1.3. RETTIFICHE FATTURAZIONE

L'utente può presentare richiesta di rettifica di fatturazione (direttamente ai Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) qualora dovesse riscontrare addebiti che ritiene difforni o non dovuti, oppure qualora la fattura consumi dovesse riportare consumi o condizioni contrattuali che dovesse ritenere anomali rispetto ai servizi offerti.

Nella predisposizione della richiesta di rettifica di fatturazione l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e disponibile all'indirizzo [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com).

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

Qualora nel processo di lettura e fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, al ricalcolo dei corrispettivi ed alla eventuale emissione dei corrispondenti documenti di rettifica contabile con eventuale accredito della somma non dovuta, o addebito, entro un tempo massimo di:  $T_{max} = 60gg$  dalla data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione.

Qualora dalla verifica risulti un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso attraverso la detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso in cui l'importo da accreditare all'utente sia superiore all'importo addebitato in fattura, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta, fatta salva, in ogni caso, la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

### 7.2 RILEVAZIONE E FATTURAZIONE DI CONSUMI ANOMALI

Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi giornalieri degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativi al medesimo periodo. Il gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo purché rispettoso dei riferiti standard.

I consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.

Il gestore procederà ad informare circa i consumi anomali entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione).

Nel caso in cui la verifica accerti una irregolarità di funzionamento del misuratore in loco (bloccato o illeggibile) o in laboratorio (errore di misura al di fuori dei limiti di tolleranza del più o meno 5%), la ricostruzione dei consumi sarà effettuata da CAM in base a quanto previsto dalla regolazione dell'ARERA pro tempore vigente.

CAM, inoltre, offre agli utenti il servizio di verifica del corretto funzionamento del misuratore. Le spese sostenute per tale servizio sono a carico dell'utente nel caso in cui si riscontri il regolare funzionamento dello stesso; in caso contrario le spese sono a carico di CAM.

Il Gestore si impegna a comunicare preventivamente la data della sostituzione del misuratore e quella della verifica presso il proprio Laboratorio

#### Malfunzionamento del misuratore

I consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella presente Carta dei Servizi al punto "Verifiche Tecniche dei



Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".

Periodo di ricostruzione dei consumi anomaly.

Tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'utente o del gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a 2 anni.

Nel caso in cui a seguito della ricostruzione dei consumi, questi risultassero eccedenti la media delle ultime fatturazioni, il gestore assicura la possibilità di rateizzazione.

A seguito della richiesta di verifica del misuratore da parte dell'utente, CAM concorda con quest'ultimo un appuntamento (data e ora inizio fascia di puntualità) al quale l'utente è tenuto ad assistere per l'esecuzione dell'intervento presso il misuratore. Nel corso dell'intervento in loco, ove è possibile, CAM accerta lo stato di funzionamento del misuratore e provvede allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico di CAM.

Ove non è possibile eseguire l'accertamento in loco, CAM rimuove il misuratore e lo trasferisce per la verifica in laboratorio, provvedendo allo stesso tempo alla sua sostituzione con un nuovo misuratore definitivo, a carico di CAM. A conclusione delle attività di verifica in loco o in laboratorio, CAM invia apposita comunicazione all'utente contenente l'esito della verifica.

Perdite occulte

Sono considerate perdite occulte le perdite idriche occorse a valle del misuratore, non in vista e non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente, e riconducibili a una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

Inoltre la rottura deve derivare da fatto accidentale, fortuito, involontario, riconducibile a vetustà e/o corrosione del tratto di derivazione post-contatore e dell'impianto interno di utilizzazione.

In ogni caso non riguarda difetti non occulti su impianti (es. autoclave, wc, impianti frigoriferi, impianti di condizionamento, scarichi, serbatoi e galleggianti) o su rubinetterie interne, in quanto possono essere rilevati dall'utenza; tale tipo di malfunzionamenti va immediatamente riparato per evitare consumi eccessivi di acqua e non dà luogo al ricalcolo per perdita occulta.

L'utente, solo in caso di effettiva perdita occulta come sopra individuata, ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste.

La perdita va segnalata tempestivamente a CAM Spa, entro il termine di venticinque giorni solari dalla scadenza della fattura che riporta il consumo anomalo, in modo da consentire eventuali sopralluoghi da parte di tecnici incaricati.

All'istanza dovrà essere allegata la fattura ed eventualmente anche una relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione con rilievi fotografici. Fermo restando il termine di venticinque giorni solari per la presentazione dell'istanza, nei casi di indisponibilità iniziale della documentazione da allegare, quest'ultima potrà essere trasmessa in un momento successivo, purché non oltre novanta giorni solari dalla scadenza della fattura.

CAM Spa riconosce all'utente che ha subito una perdita occulta che abbia dato luogo a un consumo pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, un ricalcolo dei consumi di perdita - intesi come differenza tra il consumo medio del periodo in cui si è verificata la perdita e il consumo medio storico di pari periodo - secondo i seguenti criteri:

1. 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;

2. il consumo di perdita relativo alla componente acquedotto sarà ricalcolato con applicazione del 35% della tariffa base sui "metri cubi di perdita", calcolati come differenza tra il consumo del periodo in cui si è verificata la perdita e il consumo medio giornaliero dei due anni precedenti moltiplicato per i giorni di perdita

3. in caso di richiesta da parte dell'utente, il Gestore applicherà le modalità di rateizzazione previste dall'art. 42 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015 (RQSII).

In caso di mancata lettura per più di 12 mesi consecutivi, per cause imputabili all'utente, il rimborso per perdita non sarà riconosciuto (la lettura periodica del contatore consente anche di individuare eventuali consumi anomali). La richiesta di rimborso sarà in ogni caso accettata non oltre 90 giorni dall'emissione della fatturazione contenente i consumi di perdita, e a condizione che non sia stato riconosciuto un analogo rimborso nei 3 anni precedenti. È inoltre necessario effettuare foto della perdita prima e dopo la riparazione e disporre della documentazione a supporto della richiesta (relazione dell'idraulico e fattura quietanzata).

Il gestore non può costituire in mora l'utente che ha presentato istanza di riconoscimento della perdita e fino a che non si pronunci sulla stessa, per la fattura contenente i consumi che l'utente ritiene siano viziati da perdita.

### 7.3.1 VERIFICHE TECNICHE DEI CONTATORI. RETTIFICA DEI VALORI MISURATI

Solo il contatore installato dal gestore per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del gestore. Per evitare i danneggiamenti dal gelo il gestore può proporre contatori con tecnologie specifiche precisando i maggiori costi di tali strumenti. L'utente finale è sempre responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.

L'utente finale può sempre richiedere la verifica del contatore, con le modalità indicate al punto specifico "Accesso al SII".

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

Nei casi in cui, a seguito della verifica il misuratore, risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel regolamento del servizio. Il gestore, 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 lo sportello online.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.

Sostituzione del misuratore: qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore 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. Il gestore 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. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore 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 il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi dell'ultimo anno, 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.

Per quanto riguarda la verifica del misuratore, CAM rispetta i seguenti standard di prestazione definiti dall'ARERA:

- Tempo di intervento in loco per la verifica del misuratore, definito come il tempo intercorrente in giorni lavorativi tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore, pari a: T max = 10 gg
- Tempo per l'appuntamento concordato, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento per l'intervento in loco, pari a: T max = 10 gg
- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a: T max = 10 gg
- Tempo per l'invio della comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio, definito come il tempo in giorni lavorativi intercorrente tra il giorno in cui il gestore effettua l'intervento in loco e la data di invio all'utente dell'esito della verifica, pari a: T max = 30 gg

#### 7.4 VERIFICHE LIVELLO PRESSIONE

L'utente può chiedere la verifica del livello di pressione, in contraddittorio con i tecnici CAM. Qualora fosse riscontrata la regolarità del servizio, ovvero una pressione non inferiore a 0,5 atmosfere, misurate a valle del rubinetto d'arresto posto immediatamente dopo il misuratore del Gestore, l'utente sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza; in caso contrario le spese saranno a carico del Gestore.

Lo standard del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente (il quale ha facoltà di presenziare alla prova o delegare una persona di propria fiducia) e la data di intervento da parte del gestore, è pari a: T max= 10 gg

Inoltre, il Gestore comunica per iscritto l'esito della verifica del livello di pressione all'utente richiedente entro un tempo pari a: T max= 10 gg intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di invio allo stesso del relativo esito.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

#### 7.5 INTERESSI DI MORA

Per il periodo di ritardato pagamento il Gestore applica gli interessi di mora:

- ✓ per le transazioni non commerciali pari 3,5 punti percentuali su base annua maggiorato del Tasso Unico di Riferimento della BCE stabilito con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Dlgs 231/2002 smi Dlgs 192/2012;
- ✓ per le transazioni commerciali il saggio di interesse stabilito con decreto del Ministero dell'Economia e Finanza ai sensi art. 5 comma 2 del Dlgs 231/2002 (attualmente 8 punti percentuali) più il Tasso Unico di Riferimento della BCE vigente il primo giorno lavorativo di ogni semestre); addebitandoli nelle successive fatture.

#### 7.6 DEPOSITO CAUZIONALE

All'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura deve essere versato un deposito cauzionale che ha la funzione di contribuire alla copertura di una parte del "rischio morosità" del Gestore, rispondendo anche ad un principio di equità, poiché l'onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.

I Soggetti tenuti al versamento del deposito all'atto della sottoscrizione del contratto sono, in via esemplificativa:

- a) Utenze domestiche residenti e non residenti;
- b) Utenze domestiche condominiali;
- c) Utenze non domestiche.

La cauzione non è dovuta nel caso di somministrazione alle Amministrazioni dello Stato, agli Enti territoriali, agli Enti locali quando siano diretti utilizzatori della fornitura e provvedano al suo pagamento con i mezzi del proprio bilancio; sarà dovuta qualora la fornitura sia effettuata a concessionari o appaltatori sia pure per l'espletamento di servizi pubblici di competenza degli Enti suddetti.

In caso di domiciliazione bancaria l'utente è esentato dal versamento del deposito cauzionale.

Importi massimi richiesti:

- ✓ Per utenze domestiche residenti, non residenti e non domestiche, il deposito è pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- ✓ Per utenze domestiche condominiali, il deposito è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti.

Gli importi dovuti saranno versati:

- ✓ 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;
- ✓ 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.

Il deposito cauzionale è fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

La restituzione della cauzione, comprensiva degli interessi legali maturati, avverrà per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite, nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall'avvenuta modifica.

La restituzione della cauzione, comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che recedono dal contratto, avviene entro 30 giorni dalla data di recesso. Il Gestore all'atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l'avvenuto versamento.

L'accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.

L'accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.

In caso di morosità la cauzione viene acquisita dall'Azienda a compensazione, parziale o totale del credito, e deve essere nuovamente corrisposta. Costituisce condizione sospensiva dell'efficacia del contratto la morosità gravante su forniture cessate, ascrivibili allo stesso utente.

#### 7.7 MODALITA' CORRESPONSIONE BONUS SOCIALE IDRICO

Il bonus idrico o bonus acqua è una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. E' stata prevista dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, emanato in forza dell'articolo 60 del cosiddetto Collegato Ambientale (legge 28 dicembre 2015, n. 221) e successivamente attuata con provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri giorno a persona (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda (come stabilito dal decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157).

Le condizioni necessarie per avere diritto ai bonus per disagio economico sono:

1. appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure
2. appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, oppure
3. appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

Uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve essere intestatario di un contratto di fornitura elettrica e/o gas e/o idrica con tariffa per usi domestici e attivo, oppure usufruire di una fornitura condominiale gas e/o idrica attiva. Ogni nucleo familiare ha diritto a un solo bonus per tipologia - elettrico, gas, idrico - per anno di competenza.

Dal 1° gennaio 2021 i cittadini per ottenere i bonus per disagio economico non dovranno più presentare la domanda per ottenere i bonus per disagio economico presso i Comuni o i CAF.

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.).

Se il nucleo familiare rientrerà in una delle tre condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà i suoi dati al Sistema Informativo Integrato (SII) gestito dalla società Acquirente Unico, che incrocierà i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di elettricità, gas e acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto. Eventuali domande presentate dal 1° gennaio 2021 in poi quindi non potranno essere accettate dai Comuni e dai CAF e non saranno in ogni caso valide per ottenere il bonus.

Per quanto riguarda il bonus sociale idrico, l'Allegato A (cfr. Titolo III) e l'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com disciplinano le attività di competenza del gestore idrico territorialmente competente, con riferimento (tra l'altro) alle modalità di identificazione delle forniture idriche da agevolare, ai criteri per la quantificazione del bonus e alle modalità per la sua successiva corresponsione agli aventi diritto.

In particolare, la deliberazione 63/2021/R/com prevede che il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico si basi sullo scambio di flussi informativi tra il gestore idrico e Acquirente Unico S.p.A., in qualità di gestore del



Sistema Informativo Integrato (SII, che a sua volta riceve parte dei dati necessari dall'INPS).

Il Gestore dovrà svolgere le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera per erogare il bonus sociale idrico:

- ✓ per gli utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo una tantum, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile o altra modalità stabilita nella Carta del servizio. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione;
- ✓ per gli utenti diretti, nella prima fattura utile, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, bS, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;

Nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, sarà liquidata la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione.

Il Gestore garantisce separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e fornisce all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;

CAM Spa calcola l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera ed aggiorna l'ammontare pro capite del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;

Si precisa che, per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, si potrà trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora.

Il Gestore provvede a tenere un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICS. In tal caso, il Gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICS. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale. L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

## 8. MOROSITA'

### 8.1 DEFINIZIONE

Si trova in stato di morosità l'utente finale individuato a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali

Il Soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore e, nello specifico: il singolo fruitore, l'Amministratore o delegato del condominio in caso di forniture condominiali, il legale rappresentante per



forniture ad aziende, ecc.

All'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

## 8.2 SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo la rateizzazione ai sensi del paragrafo 2 del capitolo 7 del presente documento.

## 8.3 COSTITUZIONE IN MORA DELL'UTENTE

Il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura con il seguente avviso testuale: *"Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/2020). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."*

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomaly o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e

deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- 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 che non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento; le prescrizioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- f) le modalità, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
- h) la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- i) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- l) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- m) 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 al precedente punto 4.

Il Gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 6, 7 e 8;
- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

#### 8.4 MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo 3, punto 5, lettera c).

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;
- qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

#### 8.5 COMUNICAZIONE DI AVVENUTO PAGAMENTO

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Tale comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### 8.6 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE, DISATTIVAZIONE FORNITURA UTENTE MOROSO

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- ✓ il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;
- ✓ successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito.
- ✓ siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili,

la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- ✓ 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;
- ✓ 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);
- ✓ all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti domestici residenti, 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 per un periodo di 18 mesi:

- ✓ le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
- ✓ il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

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:

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

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle 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:

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

In aggiunta a quanto previsto in caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

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

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.

Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, promuove - ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - 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.

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.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- ✓ qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;
- ✓ in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- ✓ nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora, nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

#### 8.7 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE

Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;
- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili;
- g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;
- h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ERSI. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- ✓ il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
- ✓ il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- ✓ siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora,

senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 4.

- ✓ 3. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- ✓ qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- ✓ quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- ✓ in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

## 8.8 MODALITA' SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore deve indicare le modalità di limitazione e/o sospensione della fornitura che, ove tecnicamente possibile, dovranno consistere nell'installazione di limitatori di portata/pressione al fine di garantire una fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.

Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente

È cura del Gestore predisporre e aggiornare un registro degli utenti finali non disalimentabili

## 8.9 RIATTIVAZIONE FORNITURA IDRICA

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

## 9 ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA

### 9.1 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA A SEGUITO DI ERRONEO DISTACCO

In tali casi l'utente potrà comunicare l'erroneo distacco utilizzando uno qualsiasi dei canali di comunicazione indicati segnalando l'urgenza dell'intervento.

Il Gestore si impegna a risarcire gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

## 10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

### 10.1 ASPETTI GENERALI

Il SII è garantito H24 per tutti i giorni dell'anno.

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.

Il Gestore ha classificato i guasti (vedere l'appendice alla seguente Carta), garantendo i seguenti tempi massimi di arrivo sul luogo del guasto da parte delle squadre preposte:

Priorità	Tempo massimo
Livello 1	3 ore
Livello 2	24 ore
Livello 3	3 giorni
Livello 4	7 giorni

Con interruzioni della fornitura idrica superiori ad un tempo pari a 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza. Per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza, il gestore ha un tempo massimo di 24 ore. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile si calcola, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - al momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Nei casi di calamità naturali le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

### 10.2 PRONTO INTERVENTO

Per Livello d'urgenza 1, 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

Ai sensi dell'art. 33.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, tale standard 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.

Al fine di garantire all'utenza una migliore qualità del servizio, CAM ha previsto un tempo massimo di arrivo sul luogo del guasto pari a 3 ore anche per ulteriori segnalazioni classificate con livello d'urgenza 1, comunque non soggette alla regolazione ARERA; il tempo massimo per la messa in sicurezza per casi di potenziale pericolo, è di 2 ore.

Il Gestore assicura il servizio di pronto intervento 24 ore su 24 mediante chiamata al Numero Verde 800 129 449 gratuito 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, altresì, di non utilizzare il numero verde 800 869 444 per informazioni e servizi commerciali.

### 10.2.1 SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Il Gestore garantisce in ogni caso intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.

Il Gestore rimanda alla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente ai tempi massimi per l'eliminazione del disagio all'utente per guasti al contatore o a parte aerea della rete idrica, dei tempi massimi di avvio dei lavori per le parti interrato della rete e dei tempi massimi previsti per la riparazione del guasto ed il ripristino del funzionamento a partire dall'avvio dei lavori. I tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

Il Gestore inoltre garantisce che, nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 48 ore decorrente dall'avvio dei lavori, provvederà ad attivare un servizio di fornitura alternative (es autobotte)

Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori, gli stessi procederanno senza interruzione.

Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

### 10.2.2 SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE

Il Gestore rimanda alla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente ai tempi massimi per il ripristino provvisorio (anche mediante interventi alternativi) del servizio in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria e di riparazione del guasto dall'avvio dei lavori ed il tempo massimo per l'avvio dei lavori su reti fognarie miste per esondazioni e rigurgiti non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale.

Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori gli stessi procederanno senza interruzione.

Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo, è di 2 ore.

## 10.3. INFORMAZIONE PER SOSPENSIONE DELLA FORNITURA IDRICA PER INTERVENTI PROGRAMMATI

### 10.3.1 MODALITA' DI PREAVVISO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO:

Il Gestore, in caso di necessità, provvede ad informare la popolazione servita, attraverso strumenti informativi di massa, e i singoli utenti, attraverso strumenti personalizzati, nei tempi di seguito indicati a decorrere dall'accertamento dell'evento:

Strumento	indicatore	unità di misura	standard
Stampa locale	Tempi di informazione e relativi strumenti	gg	1
Emittente televisiva		gg	1
Radio locale			
Affissione di avviso pubblico		gg	1
Sito Internet		h	8
Contact center		h	8
Posta		gg	15



Il Gestore si impegna altresì a rendere note le eventuali interruzioni programmate del flusso idrico con almeno una delle prime tre modalità indicate nel prospetto.

Per forniture specifiche (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari): Avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.

### 10.3.2 PREAVVISO DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA IDRICA

Il tempo minimo di preavviso di interruzione del servizio è di 48 ore.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

### 10.3.3 ESPLICITAZIONE DEL CONTENUTO MINIMO DI PREAVVISO

L'utente sarà informato della data e ora inizio interruzione, durata interruzione, chiarendo gli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atti in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 1.

Le segnalazioni vanno inoltrate a mezzo telefono al numero verde 800 129 449.

### 10.4 DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA

La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore.

La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

### 10.5 INTERVENTI IN CASO DI CRISI IDRICA

Definizione di crisi idrica:

- ✓ Qualitativa: superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.
- ✓ Quantitativa: carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità competente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- ✓ invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali,
- ✓ utilizzo di risorserse destinate ad altri usi,
- ✓ limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, - turnazione delle utenze.

Le modalità di intervento sono previste nel Piano di Emergenza, predisposto dal Gestore, per ogni specifica situazione.

### 10.6 INDENNIZZI AUTOMATICI SULLA CONTINUITA' DEL SERVIZIO

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

1. 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 preavviso, mancato ottenimento degli atti autorizzativi;
2. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, o a danni e impedimenti provocati da terzi.

3. cause imputabili al gestore intese come tutte le altre cause non indicate ai precedenti punti.

Indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard specifici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dalla norma, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari ad euro 30,00.

Ai sensi dell'art. 72.1 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e ove non sussistano cause di esclusione previste al successivo art. 73 della citata Deliberazione AEEGSI, il Gestore provvederà ad accreditare all'utente l'importo dell'indennizzo automatico nella prima fattura utile. 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.

L'indennizzo è previsto per gli standard specifici di qualità contrattuale indicati all'art. 67 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015

Inoltre, a partire dal 1 luglio 2017 e ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, il Gestore riconoscerà agli utenti un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come previsto dall'art. 72.2 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 nel modo 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;
- d. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui sopra è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico.

- a. Se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità è riconducibile ad una delle cause di cui all'art. 71 comma 1 lettere a) e b);
- b. Nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c. Nel caso 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, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RDSII
- d. In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste dalla norma.
- e. Fino al pagamento delle somme dovute.

Il Gestore è tenuto ad accreditare l'indennizzo automatico attraverso detrazione dell'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui tale importo sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero essere corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nella bolletta, la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". Nel medesimo documento deve inoltre essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito."



## 11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

### 11.1 ACCESSO AGLI ATTI

Nel caso in cui il Cliente o persona delegata, intenda prendere visione e/o estrarre copia di documenti - materialmente esistenti al momento della richiesta, formati o stabilmente detenuti dalla CAM SpA - al fine di far valere un interesse specifico, concreto, attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata, può formulare apposita richiesta di accesso agli atti, secondo termini e modalità previste dalla normativa vigente in materia di accesso agli atti e documenti Amministrativi.

La richiesta va inviata al Gestore con le seguenti modalità:

- ✓ raccomandata con A/R indirizzata a Consorzio Acquedottistico Marsicano Spa, via Caruscino 1 – 67051 – Avezzano AQ;
- ✓ pec indirizzata a Consorzio Acquedottistico Marsicano Spa casella di posta certificata [cam@pec.cam-spa.net](mailto:cam@pec.cam-spa.net);
- ✓ consegna a mano al protocollo della società presso la sede sita in via Caruscino 1 – 67051 – Avezzano AQ.

Una volta accertata la sussistenza dei requisiti della richiesta di accesso agli atti e la detenzione della documentazione, CAM SpA provvede, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della richiesta - o in tempi più lunghi, dandone debita informativa al richiedente in merito alle difficoltà di reperimento - alla spedizione della documentazione, addebitando i costi di riproduzione e visura dei documenti, preventivamente quantificati al richiedente o, in caso contrario, invita il cliente all'esame dei documenti presso l'ufficio in una data e orario stabiliti, rilasciando in quella circostanza apposito verbale di consegna e/o presa visione controfirmato dal richiedente medesimo.

### 12.1 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE

Il Gestore, 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 i giudizi dell'utenza.

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

Gli utenti possono far pervenire al Gestore i propri suggerimenti volti al miglioramento del servizio fornito avvalendosi dei canali telefonici o informatici attivi ovvero presso le sedi degli Uffici Commerciali CAM.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito del gestore.

## 13. RECLAMI E CONTROVERSIE

### 13.1 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

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

Ai fini del rispetto dello standard specifico, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta. Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet, in modalità anche stampabile, o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale;

- i. il nome ed il cognome;
- ii. l'indirizzo postale o telematico;
- iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- iv. il codice utente;
- v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi 49.4

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

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

L'utente può presentare reclamo (direttamente ai Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) 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.

Nella predisposizione del reclamo l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e disponibile all'indirizzo [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com). 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 reclamo è effettuata una verifica completa ed imparziale delle irregolarità segnalate con risposta esaustiva all'utente.

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

In ogni caso, attraverso gli stessi canali di comunicazione, 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 comunicazione dell'esito, non saranno presi in considerazione.

### 13.2 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE FINALE

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

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

### 13.3 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICA FATTURAZIONE

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 finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto qui di seguito:

- ✓ utilizzare una terminologia di uso comune ed 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 del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi sopra indicati anche:

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

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

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate,
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) 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;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

L'utente può presentare richiesta di informazioni (direttamente ai Front office, via fax, via telefono, via posta e via internet) sui servizi gestiti da CAM.

Nella predisposizione della richiesta di informazioni l'Utente ha la possibilità di utilizzare un modulo reso disponibile presso gli Sportelli di Assistenza Clienti (Front Office) e disponibile all'indirizzo [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com). 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 dalla presentazione della richiesta di informazione, 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.

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

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto al precedente paragrafo.

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

### 13.4 RECLAMI SCRITTI MULTIPLI

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore 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 di cui all'Articolo 72. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

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

### 13.5 MODALITA' DI RICORSO

Il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Il Gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare i canali, le tempistiche e le modalità attraverso le quali l'utente finale, nel caso in cui non riceve risposta o se non ne è soddisfatto, può adire una procedura conciliativa prima di procedere ad ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

## 14. INDENNIZZI

### 14.1 STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII

Le prestazioni erogate dal Gestore, in coerenza con le norme vigenti in materia e con il Testo integrato RQSII approvato dall'AEEGSI, 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.

**Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale, di morosità e tecnici del SII**

Indicatore	Livello specifico	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	15 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al capitolo 6	5 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui al capitolo 6	5 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui al capitolo 6	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui al capitolo 8	2 giorni feriali	30
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui al capitolo 6	7 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	10 giorni lavorativi	30
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui al capitolo 4	3 ore	30
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	30 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30

Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al capitolo 7	45 giorni solari	30
Periodicità minima di fatturazione di cui al capitolo 7	cfr. capitolo 7.1.1. lett. d)	30
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al capitolo 13	30 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui al capitolo 13	30 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui al capitolo 7	30 giorni lavorativi	30
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi <= 3000 3 per consumi >= 3000 (dal 1/1/2023)	30
Preavviso lettura	Almeno 48 ore (dal 1/1/2023)	30
sospensione o disattivazione di Utente non disalimentabile	gg	30
disattivazione di Utente domestico residente;	gg	30
limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;	gg	30
anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;	gg	10





erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'Utente ha chiesto rateizzazione	gg	10
mancato invio del sollecito bonario	gg	30
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 giorni lavorativi	30
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 giorni lavorativi	30
durata massima della singola sospensione programmata;	24 ore	30
tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;	24 ore	30
tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	30

## 14.2 STANDARD GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII

Lo standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

**Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di lavori complessi, di cui al capitolo 5, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4 per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90 %
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4, comunicate entro le precedenti 24 ore	95 %
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui ai capitoli 4 e 10, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui al capitolo 13, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95 %
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui al capitolo 4, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui al capitolo 4, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %

Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui al capitolo 4, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui al capitolo 4, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui al capitolo 16, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

#### 14.3 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' ESPRESSI IN GIORNI

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.

Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui al paragrafo 4 del capitolo 4, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui al paragrafo 8 del capitolo 4, i livelli effettivi LE<sub>ia</sub> riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:  $LE_{ia} = [(PC_{ia}) / (PC_{ia} + PNC_{ia})] \times 100$ , dove:

- ✓ il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- ✓ il pedice "a" indica l'ATO;
- ✓ PC<sub>ia</sub> è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
- ✓ PNC<sub>ia</sub> è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al successivo paragrafo 4 relative all'ATO a.

La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

#### 15. INDICATORI E MODALITA' PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITA' CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS 152/06.

Situazione non presente per CAM Spa

#### 16. APPENDICI

##### 16.1 GLOSSARIO

Ai fini delle presenti norme contrattuali del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **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;
- **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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore 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;

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **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;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **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. Nel caso di specie è il Consorzio Acquedottistico Marsicano S.p.A.;
- **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. Il punto di consegna, per la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale, è al confine con la proprietà privata;
- **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;

- **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;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **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.

## 16.2 INDIRIZZI UTILI

Per invio comunicazioni a mezzo posta indirizzare alla sede di CAM Spa:

Via Caruscino1, 67051 Avezzano (AQ)

Per invio indirizzo di posta elettronica sipuo utilizzare: [cam@cam-spa.com](mailto:cam@cam-spa.com)

Per invio a mezzo PEC indirizzo generale: [cam@pec.cam-spa.net](mailto:cam@pec.cam-spa.net)

Per Servizio assistenza utenti 0863-0900300

Per Emergenze telefono: 800129449

Consultazione sito internet: [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com);

### 16.3 INDIRIZZI DEI SOGGETTI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI FINALI

### 16.4 DOCUMENTI DI REGOLAZIONE DEL SII

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

- Regio Decreto n 1775 del 1933 "Testo unico sulle acque";
- Legge 4 febbraio 1963, n. 129 "Piano regolatore generale degli acquedotti";
- Legge 8 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;
- Legge n.481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Direttiva 2000/60/CE del 23 ottobre 2000;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2002, n. 27 "Modifiche ed integrazioni al Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31, recante attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano";
- Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n. 195 di attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 Codice del Consumatore.
- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152 "Norme in Materia Ambientale"
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (pubblicato GU n. 174 del 29 luglio 2003 - Supplemento Ordinario n. 123).
- Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 2011 n. 116 "Abrogazione parziale, a seguito di referendum popolare, del comma 1 dell'art. 154 del D.Lgs. n. 152/06, in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in base all'adeguata remunerazione del capitale investito"
- 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"
- 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 dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";
- Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato"
- Delibera 218/16/R/Idr "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" (TJMSJ), integrata con Delibera 609/2021/R/Idr; Delibera 917/2017/R/Idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato" (RQTI);
- Delibera 311/2019/R/Idr (REMSI) "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- Delibera 547/2019/R/Idr "Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQS'JJ)";
- Delibera 221/2020/R/Idr "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160";
- Delibera 610/2021/r/Idr "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".

## 16.5 MODULISTICA

L'utente interagisce con il Gestore attraverso: Front Office della sede Centrale in Avezzano – Via Caruscino 1, Contact Center, servizio clienti "on line", posta elettronica certificata PEC, sito internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com) dove è possibile reperire tutta la modulistica per usufruire dei seguenti servizi:

- Nuovi contratti;
- Variazioni su contratti esistenti;
- Recessi o sospensioni della fornitura, solo in forma scritta o presso i Front Office
- Volture;
- Informazioni sui consumi, pagamenti e sui servizi erogati in genere;
- Reclami e Rettifiche di fatturazione;
- Rimborsi;
- Rateizzazione fatture;
- Richiesta interventi di manutenzione, solo in forma scritta o presso i Front Office;
- Richiesta/rinnovo autorizzazione allo scarico, solo in forma scritta o presso i Front Office;
- Richiesta lettura di controllo
- Segnalazione guasti (tramite numero verde 800.129.449);
- Verifica contatore;
- Copia fatture.

## 16.6 MODALITA' AUTOLETTURA DEL CONTATORE

CAM garantisce 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 il servizio di autolettura del contatore da parte dell'utente attraverso:

- comunicazione scritta;
- Front Office
- sito internet [www.cam-spa.com](http://www.cam-spa.com)
- telefono al numero 0863 090030

L'utente, seguendo le istruzioni che riceve o gli esempi disponibili a video, deve fornire i propri codici identificativi riportati nell'ultima fattura:

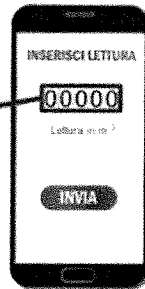
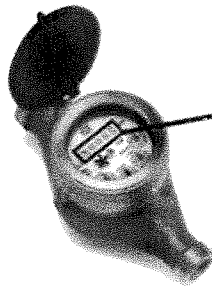
- Codice Cliente
- Matricola Contatore
- Lettura relativa al numero dei metri cubi riportati dal proprio contatore

L'utente riceve conferma dell'avvenuta acquisizione della lettura o, in caso contrario, riceve le indicazioni per procedere correttamente.

La lettura si effettua leggendo le cifre riportate nei riquadri. Nella lettura deve essere esclusa la eventuale cifra decimale riportata nell'ultimo riquadro, riconoscibile perché è di colore diverso e separata da una linea o da una virgola.



## Ricevi l'SMS e invia la lettura dal tuo telefonino



- 1) Comunica al nostro operatore di sportello il numero del tuo cellulare.
- 2) Attendi l'arrivo del messaggio SMS in prossimità di ogni fatturazione.
- 3) Clicca sul link del messaggio e inserisci e invia la lettura del contatore.

### 16.7 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA

L'acqua è un bene prezioso: per gli uomini, per gli animali, per l'agricoltura e per l'industria. Generazioni di persone l'hanno cercata, desiderata, invocata. Oggi, finalmente, questo desiderio è una realtà di cui non ci si rende conto: infatti, aprire il rubinetto è diventato un gesto normale, abituale, di tutti i giorni. Quando usiamo questo prezioso liquido ci si deve ricordare che è un bene esauribile. Quindi è un preciso dovere di tutti non sprecarlo.

Ecco alcuni consigli che permettono di iniziare subito a risparmiare l'acqua:

- ✓ munire i rubinetti di frangigetti in modo da diminuire l'uscita dell'acqua;
- ✓ controllare il rubinetto a galleggiante del wc per verificare che non ci siano perdite;
- ✓ non lasciar scorrere inutilmente l'acqua del rubinetto, ma aprirlo solo quando è necessario;
- ✓ preferire la doccia al bagno, perché per ogni doccia si utilizzano 30-50 litri d'acqua invece di 150-180 del bagno;
- ✓ se, con tutti i rubinetti chiusi, il contatore gira, chiamare una ditta specializzata (non CAM, che risponde solo fino all'arrivo dell'acqua allo strumento di misurazione), che sia in grado di controllare eventuali guasti o perdite nella tubatura;
- ✓ far controllare spesso gli impianti domestici da personale specializzato;
- ✓ innaffiare le piante al mattino o al tramonto, e riciclare, se possibile, l'acqua del lavaggio delle verdure per le piante d'appartamento;
- ✓ utilizzare lavatrici o lavastoviglie solo a pieno carico, e ricordarsi di inserire il programma economizzatore se la biancheria o le stoviglie da lavare sono poche.