



Acquedotto del Carso S.p.A.
Kraški Vodovod d.d.

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO**

**KATALOG STORITEV CELOVITE
OSKRBE IN RAVNANJA Z VODO**

Adottata con deliberazione del Consiglio di
Amministrazione dell'Ackv n. 128 del 29.12.2023

Sprejet s sklepom Upravnega odbora Ackv-ja št.
128 z dne 29.12.2023

SOMMARIO - KAZALO

1. PREMESSA / UVOD	3
2. IL SOGGETTO GESTORE / UPRAVLJAVEC.....	4
3. VALIDITA' DELLA CARTA / VELJAVNOST KATALOGA.....	4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI / TEMELJNA NAČELA.....	4
4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento / Enakost in nepristranskost obravnave	5
4.2 Continuità del servizio / Neprekinjenost storitve	5
4.3 Partecipazione / Sodelovanje.....	5
4.4 Cortesia / Vljudnost.....	5
4.5 Efficienza ed efficacia / Uspešnost in učinkovitost.....	5
4.6 Qualità e sicurezza / Kakovost in varnost.....	6
4.7 Sostenibilità / Trajnost.....	6
4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi / Jasnost in razumljivost sporočil.....	6
4.9 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato / Temeljne zahteve dobave storitve celovite oskrbe in ravnanja z vodo	6
5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO / STANDARDI KAKOVOSTI STORITVE CELOVITE OSKRBE Z VODO.....	7
5.1.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità / Razlogi za nespoštovanje specifičnih in splošnih standardov kakovosti	8
5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE / SKLENITEV IN ODPOVED POGODBENEGA RAZMERJA	9
5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari / Rok za pripravo predračuna za vodovodne in kanalizacijske priključke	9
5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario / Rok za izvedbo novega priključka na vodovodno in kanalizacijsko omrežje	9
5.2.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici / Rok za pripravo predračuna za izvedbo zahtevnih in enostavnih del.....	10
5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura / Rok za začetek nove dobave.....	11
5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura / Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma za ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi	11
5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente / Rok za izklop dobave na zahtevo uporabnika	12
5.2.7 Tempo di esecuzione voltura / Rok za izvedbo prenosa pogodbe.....	13
5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi / Rok za izvedbo enostavnih in zahtevnih del.....	14
5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO / DOSTOPNOST STORITVE.....	15
5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli / Uradne ure poslovalnic	15
5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli / Čakalna doba v poslovalnicah	15
5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti / Telefonska storitev za pomoč strankam.....	16
5.3.4 Svolgimento di pratiche / Izvajanje postopkov	17
5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta / Načini plačevanja računov.....	18
5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari / Olajšave za posebne skupine uporabnikov.....	18
5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati / Spoštovanje dogovorjenih terminov	19
5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE / UPRAVLJANJE POGODBENEGA RAZMERJA	20
5.4.1 Lettura dei contatori / Pregledovanje stanja vodomera	20
5.4.2 Fatturazione dei consumi / Izstavljanje računov.....	23
5.4.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe / Preglednost cen	25
5.4.4 Rettifiche di fatturazione / Popravki računov.....	26
5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti / Obročno plačevanje računov.....	27
5.4.6 Morosità / Zamujanje	28
5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi/Spremljanje in nadzor porabe	31
5.4.8 Gestione perdite occulte / Ravnanje v primeru skritih izgub.....	32
5.4.9 Verifica del contatore / Pregled vodomera	32
5.4.10 Verifica della pressione di fornitura / Pregled delovnega tlaka.....	34
5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO/NEPREKINJENOST VODOVODNE STORITVE	35

5.5.1	Continuità e servizio sostitutivo di emergenza / Neprekinjenost in izvajanje storitev v izrednih razmerah.....	35
5.5.2	Sospensione programmata del servizio / Načrtovana prekinitev dobave	35
5.5.3	Pronto intervento / Nujno ukrepanje.....	36
5.5.4	Situazioni di pericolo o rischio di danni / Primeri nevarnosti in tveganja škode	37
5.5.5	Crisi idrica da scarsità / Izredne razmere v primeru pomanjkanja vode	37
5.6	INFORMAZIONE ALL'UTENZA / OBVEŠČANJE UPORABNIKOV	38
5.6.1	Qualità dell'acqua / Kakovost vode.....	40
5.7	TUTELA DELL'UTENTE / VARSTVO UPORABNIKOV	41
5.7.1	Procedura di reclamo / Postopek reklamacije.....	41
5.7.2	Sistema di tutele / Varstvo uporabnikov.....	44
5.7.3	Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici / Odškodnina v primeru nespoštovanja specifičnih standardov.....	44
5.7.4	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente / Presoja stopnje zadovoljstva uporabnika	47
5.7.5	Livelli minimi dei servizi / Minimalne stopnje izvajanja storitev	47
5.7.6	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali / Minimalna zagotovljena storitev v primeru stavke/skupščin sindikatov	48
5.7.7	Trattamento dei dati personali / Obravnava osebnih podatkov	48
	Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi / Specifični standardi in odškodnine	50
	Tabella 2 – Standard generali / Splošni standardi.....	58
	Allegato 1 – Recapiti e sportelli	62

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle disposizioni di cui al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici", al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato", all'art. 2 comma 461 della Legge 27 dicembre 2007 n. 244, alle disposizioni in materia di qualità contrattuale, misura e qualità tecnica dell'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nonché all'art. 19 della Legge regionale FVG 15 aprile 2016 n. 5 "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani".

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

In particolare, la Carta:

- costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali (di seguito Utenti) e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore;
- individua i principi fondamentali che il Gestore deve osservare nella gestione del SII;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli Utenti;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi, l'Utente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico.

La presente Carta è disponibile sul sito web www.ackv.it e presso gli sportelli utenti aziendali del Gestore.

1. UVOD

Katalog storitev celovite oskrbe in ravnanja z vodo je bil pripravljen skladno z določbami UPV z dne 27. 1. 1994 »Načela o zagotavljanju javnih storitev«, UPV z dne 29. 4. 1999 »Splošni referenčni okvir za pripravo kataloga storitev celovite oskrbe in ravnanja z vodo«, 461. odstavkom 2. člena Zakona št. 244 z dne 27. 12. 2007, z določbami s področja pogodbene kakovosti, meritev in tehnične kakovosti Neodvisnega organa za regulacijo energije, omrežij in okolja (ARERA), in skladno z 19. členom Deželnega zakona FJK št. 5 z dne 15. 4. 2016 Organizacija nalog celovite oskrbe z vodo in celovitega ravnanja s komunalnimi odpadki.

Katalog storitev celovite oskrbe in ravnanja z vodo je dokument, ki določa obveznosti, ki jih upravljavec prevzame do uporabnika z namenom izboljšanja kakovosti storitev in odnosa med uporabniki in upravljavcem.

Katalog:

- je formalna zaveza upravljavca do končnih uporabnikov (v nadaljnjem besedilu: uporabniki) in je kot taka sestavni del dobavne pogodbe ter pravilnikov, ki urejajo splošne pogoje celovite oskrbe in ravnanja z vodo.

Zato ugodnejši pogoji za stranke, ki jih vsebuje katalog, vključno s spremembami oziroma popravki, nadomeščajo doslej veljavne pogodbene klavzule;

- določa pričakovane stopnje kakovosti nujenih storitev in načine uporabe, kot tudi pravila razmerja med uporabniki in upravljavcem;

- določa temeljna načela, ki jih mora upravljavec upoštevati pri upravljanju storitve celovite oskrbe in ravnanja z vodo;

- je orodje za izboljšanje storitve s pomočjo stalnega in konstruktivnega dialoga z uporabniki;

- je izbira za jasen in transparenten odnos med upravljavcem in uporabniki.

V primeru nespoštovanja specifičnih standardov, navedenih v Preglednici št. 1 – Specifični standard in odškodnine, ima uporabnik pravico do samodejne odškodnine.

Ta katalog je objavljen na spletni strani www.ackv.it in je na voljo v poslovalnicah upravljavca.

2. IL SOGGETTO GESTORE

Acquedotto del Carso SpA / Kraški vodovod dd è affidataria “in house” della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) per i territori dei Comuni di Duino Aurisina – Devin Nabrežina, Sgonico – Zgonik, Monrupino – Repentabor e parte del Comune di Trieste nella provincia di Trieste su un territorio di oltre 76 kmq.

L'attuale sede della Società è ad Aurisina Cave – Nabrežina kamnolomi, 25/C nel comune di Duino Aurisina – Devin Nabrežina (TS).

L'Acquedotto del Carso SpA, già Consorzio Acquedotto del Carso, è stato costituito nel 1948 tra i comuni di Duino Aurisina – Devin Nabrežina, Sgonico – Zgonik e Monrupino – Repentabor, con lo scopo di provvedere, in forma associata, alla gestione, alla manutenzione, al potenziamento e all'ampliamento dell'impianto acquedottistico allora costruito dall'Genio Civile.

L'ACKV immette in rete annualmente oltre un milione di metri cubi di acqua potabile, che distribuisce attraverso una rete di 201 km e 6 serbatoi di accumulo e compenso che vengono a loro volta alimentati da 3 stazioni di sollevamento.

L'ACKV gestisce inoltre oltre 20 km di reti fognarie e 5 stazioni di sollevamento.

Per la gestione delle reti idriche e fognarie la società è attrezzata con il sistema di telecontrollo continuo, grazie all'utilizzo di sofisticati software che ne garantiscono la funzionalità e consentono l'individuazione di situazioni di crisi, in atto o potenziali.

2. UPRAVLJAVEC

Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d. je pooblaščen notranji izvajalec storitve celovite oskrbe in ravnanja z vodo na območju občin Devin - Nabrežina, Zgonik, Repentabor in delno občine Trst v Tržaški pokrajini na ozemlju, ki meri preko 76 km².

Registrirani sedež družbe je v Nabrežini Kamnolomi, 25/C v občini Devin - Nabrežina (TS).

Podjetje Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d., nekdanji Consorzio Acquedotto del Carso (Konzorcij za Kraški vodovod) so leta 1948 ustanovile občine Devin - Nabrežina, Zgonik in Repentabor s ciljem skupnega upravljanja, vzdrževanja, krepitve in širitve vodovodnega omrežja, ki ga je v preteklosti zgradila Civilna inženirska služba.

Podjetje ACKV letno oskrbuje svoje uporabnike z več kot milijonom kubičnih metrov pitne vode prek 201-kilometerskega distribucijskega omrežja, 6 vodnih zbiralnikov in vodohranov, ki jih napajajo 3 črpalne naprave.

ACKV upravlja približno 20-kilometrsko kanalizacijsko omrežje in 4 črpališča za prečrpavanje vode.

Pri upravljanju vodnih in kanalizacijskih omrežij podjetje uporablja sistem za neprekinjeno daljinsko vodenje s pomočjo visoko razvite programske opreme, ki zagotavlja funkcionalnost in omogoča ugotavljanje že obstoječih ali potencialnih izrednih razmer.

3. VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione periodica, e nel caso in cui sopravvenute disposizioni normative ne richiedano la revisione.

Le revisioni apportate alla Carta, approvate dall'Ente di Governo d'Ambito, sentito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti, sono tempestivamente portate a conoscenza dell'utenza con le modalità di comunicazione ritenute più congrue allo scopo dal Gestore.

3. VELJAVNOST KATALOGA

Katalog se redno posodablja tudi če nove določbe zahtevajo njegovo prilagoditev.

Spremembe v katalogu, ki jih potrdi Območni organ upravljanja (EGA) ob upoštevanju mnenja posvetovalnega odbora uporabnikov, se takoj sporočijo uporabnikom na način, ki je za upravljavca najustreznejši.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il rapporto con i propri Utenti sul rispetto dei principi generali di seguito descritti, in coerenza con i valori e i comportamenti delineati nel proprio codice Etico.

4. TEMELJNA NAČELA

Odnos med upravljavcem in uporabniki temelji na splošnih načelih, navedenih v nadaljevanju, skladno z vrednotami in ravnanjem, ki jih spodbuja etični kodeks.

4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

4.1 Enakost in nepristranskost obravnave

Odnos med upravljavcem in uporabniki temelji na kriterijih enakopravnosti, nepristranskosti, objektivnosti in enakosti obravnave. Upravljavec se zlasti zaveže, da bo posebno pozoren do prikrajšanih, starejših in šibkejših skupin uporabnikov.

4.2 Continuità del servizio

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

4.2 Nprekinjenost storitve

Upravljavec zagotavlja neprekinjeno dobavo z namenom preprečevanja oziroma omejevanja trajanja motenj v dobavi. Če bi prišlo do začasne prekinitve dobave zaradi neodložljivih del na napeljavah, višje sile, okvar in vzdrževalnih del, potrebnih za nemoteno oskrbo, se upravljavec zaveže, da bo sprejel vse potrebne ukrepe za omejitev težav pri uporabnikih in po potrebi izvajal nadomestne storitve v izrednih razmerah.

4.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto a richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

4.3 Sodelovanje

Uporabnik ima pravico zahtevati od upravljavca vse informacije, ki se nanj nanašajo. Upravljavcu lahko posreduje predloge in nasvete kot tudi reklamacije. Pri sporazumevanju z uporabniki ACKV zagotavlja prepoznavnost zaposlenih in imenovanje odgovornih oseb v svojih poslovalnicah.

4.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli Utenti.

4.4 Vljudnost

Upravljavec se zavezuje, da bo posebno pozornost namenjal spoštljivemu in prijaznemu odnosu do uporabnikov; posredoval bo jasna in razumljiva sporočila ter uporabljal čim enostavnejši jezik v odnosu z uporabniki.

4.5 Efficienza ed efficacia

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. È improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il Gestore, inoltre, si impegna ad informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del

servizio conseguiti con ciascun investimento.

4.5 Uspešnost in učinkovitost

Upravljanje storitve stremi k postopnemu in nenehnemu izboljševanju učinkovitosti in kakovosti storitve. Temelji na načelih gospodarnosti in stremi k zagotavljanju čim manjših stroškov glede na zgoraj navedene cilje na podlagi najustreznejših tehnoloških, organizacijskih in postopkovnih rešitev za dosego tega cilja.

Upravljaavec se zavezuje, da bo uporabnike seznanjal o stanju izvajanja programa ukrepov, ki ga vsebuje Območni načrt, in o koristih, tako na področju okolja kot v zvezi z izboljšanjem storitve, doseženih s posameznim ukrepom.

4.6 Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

4.6 Kakovost in varnost

Upravljaavec se zavezuje, da bo zagotovil kakovost storitve uporabniku ne samo skladno z zakonskimi predpisi, ampak tudi in zlasti z izbiro ne-onesnažujočih materialov, obdelav in tehnologij, ki zagotavljajo varnost in zaščito zdravja državljanov.

4.7 Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso sostenibile della stessa. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio dei pozzi gestiti ai fini idropotabili, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza e a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

4.7 Trajnost

Nenadzorovana uporaba vodnega vira lahko privede do izčrpanja vira samega. Zato je potrebna trajnostna raba vode. Upravljaavec se zato obvezuje, da bo skrbel in spremljal delovanje vodnjakov za črpanje pitne vode, iskal vodne izgube v distribucijskem omrežju, popravljaj inštalacije za zagotavljanje stalnosti storitve, posodabljal omrežje, krepil in racionaliziral posege z namenom izboljšanja storitve za uporabnike ter nadgradil storitev čiščenja v smeri tehnološke obnove, spremljanja in izboljšanja učinkovitosti.

4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

4.8 Jasnost in razumljivost sporočil

Upravljaavec se obveže, da bo v odnosu z uporabnikom uporabljal enostaven in dostopen jezik.

4.9 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate nel Regolamento del servizio idrico integrato e nel Regolamento di fognatura, consultabile sul sito web www.ackv.it.

La fornitura è altresì regolata dalle condizioni generali di fornitura riportate nel contratto.

4.9 Temeljne zahteve dobave storitve celovite oskrbe in ravnanja z vodo

Temeljne zahteve dobave so navedene v Pravilniku celovite oskrbe z vodo, ki je objavljen na spletni strani www.ackv.it.

Za dobavo veljajo tudi splošni pogoji, določeni v pogodbi.

5 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La valutazione della qualità del servizio si fonda sull'analisi dei cosiddetti "fattori di qualità" ovvero di quegli aspetti del servizio stesso che, se realizzati in un determinato modo, consentono di raggiungere la soddisfazione dell'Utente.

Per avviare un processo di continuo miglioramento della qualità del servizio, tuttavia, non è sufficiente identificare quelli che sono i fattori di qualità che caratterizzano il servizio, ma è necessario, dapprima, individuare, in corrispondenza di ciascun fattore, gli indicatori di qualità ossia le variabili quantitative o qualitative che meglio sono in grado di rappresentare i fattori di qualità e ne consentono la concreta misurazione (es. tempo massimo di attesa allo sportello) e, in seconda istanza, individuare per ciascun indicatore prescelto lo standard di qualità (o livello di servizio promesso), che il soggetto che eroga il servizio si impegna a rispettare.

Lo standard ha essenzialmente due funzioni:

- costituisce un obiettivo dinamico in un processo virtuoso di continuo miglioramento della qualità del servizio;
- rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello garantito di qualità del servizio.

Lo standard, inoltre, può essere di due tipi:

- specifico, quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (es. 30 giorni per l'esecuzione dell'allacciamento);
- generale, quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es. 30 minuti di attesa media allo sportello).

Il processo di continuo miglioramento della qualità del servizio infine prevede la verifica periodica dei livelli di qualità del servizio conseguiti.

Questa attività, nel settore idrico, spetta al Gestore (monitoraggio interno), che annualmente rileva il valore effettivo degli indicatori di qualità, li pubblica sul proprio sito web e utilizza i dati raccolti per definire un piano di miglioramento.

I risultati conseguiti (o livelli di qualità raggiunti), sono inoltre trasmessi all'Ente di Governo d'Ambito e all'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) in modo tale che essi possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati (monitoraggio esterno).

Si precisa che gli standard qualitativi che il Gestore si impegna a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

5. STANDARDI KAKOVOSTI STORITVE CELOVITE OSKRBE Z VODO

Ocena kakovosti storitve temelji na analizi t.i. »dejavnikov kakovosti« oziroma na tistih vidikih storitve, ki če so izvedeni na pravilen način, omogočajo doseganje uporabnikovega zadovoljstva.

Za uvedbo procesa stalnega izboljševanja kakovosti storitve ni dovolj ugotoviti, kateri so dejavniki kakovosti, ki označujejo storitev, ampak je najprej treba za vsak dejavnik posebej ugotoviti kazalnike kakovosti oziroma kvantitativne ali kvalitativne spremenljivke, ki najbolje predstavljajo dejavnike kakovosti in omogočajo konkretne meritve (npr. maksimalno čakalno dobo v poslovalnici); nato pa je treba za vsak izbrani kazalnik določiti standard kakovosti (ali zagotovljeno stopnjo storitve), vsak izvajalec storitve pa se zaveže, da ga bo spoštoval.

Standard ima dve bistveni funkciji:

- je dinamičen cilj učinkovitega procesa, ki stremi k stalnemu izboljševanju kakovosti storitve;
- je element transparentnega obveščanja v odnosu do državljana/stranke o zagotavljeni stopnji kakovosti storitve.

Standard je poleg tega lahko dveh vrst:

- specifičen, ko se nanaša na posamezno storitev in je izražen z minimalnim ali maksimalnim pragom

ter ga lahko posamezen uporabnik preveri (npr. 30 dni za izvedbo priključka).

▪ splošen, ko je izražen s povprečno vrednostjo, ki se glede na posamezen kazalnik nanaša na celotno storitev (npr. 30 minut povprečne čakalne dobe v poslovalnici).

Proces stalnega izboljševanja kakovosti storitve nazadnje zahteva redno preverjanje doseženih stopenj kakovosti storitve.

Za to dejavnost je na vodovodnem področju pristojen upravljavec (notranji nadzor), ki letno ugotovi dejansko vrednost kazalnikov kakovosti, jih objavi na svoji spletni strani in pridobljene podatke uporabi za izdelavo načrta izboljšav.

Doseženi rezultati (oziroma stopnje kakovosti) se sporočijo Območnemu organu upravljanja in Neodvisnemu organu za regulacijo energije, omrežij in okolja (ARERA), da lahko naknadno preverita stopnjo doseganja zastavljenih standardov (zunanji nadzor).

Standarde kakovosti, ki si jih upravljavec zastavi, in so navedeni v nadaljevanju, je treba upoštevati ne glede na čas, ki ga uporabnik potrebuje za pridobitev soglasij, dovoljenj in potrdil.

Zahtevke za izvajanje storitev, ki morajo ustrezati specifičnim in splošnim stopnjam kakovosti, izraženim v delovnih dneh, ki jih upravljavec prejme na delovni dan po 18. uri, se obravnavajo kot, da bi prispele na naslednji delovni dan.

5.1.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

- a) cause di forza maggiore, atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi ed atti e fatti, imprevisi ed imprevedibili non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- b) cause imputabili all'utente finale, quali la mancata presenza dell'utente finale ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente finale, quali ad esempio mancata esecuzione delle opere richieste o il mancato adeguamento delle prescrizioni richieste dall'Azienda, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle precedenti lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

5.1.1. Razlogi za nespoštovanje specifičnih in splošnih standardov kakovosti

Razlogi za nespoštovanje specifičnih in splošnih standardov kakovosti so lahko naslednji:

- a) višja sila, akti javnega organa, izjemni vremenski pogoji, zaradi katerih je pristojni organ razglasil izredno stanje, stavke brez zakonsko predvidene najave, pomanjkanje potrebnih soglasij ter nepredvidena in nepredvidljiva dejanja ter dejstva, ki jih ni mogoče pripisati upravljavcu, a dejansko v celoti ali delno onemogočijo izvajanje storitve;
- b) razlogi, ki se pripišejo končnemu uporabniku: npr. če uporabnik ni prisoten na dogovorjeni dan ogleda, ki je potreben za izvajanje zahtevanih del, ali na dan izvedbe del samih, oziroma katero koli drugo dejanje, ki se ga lahko pripiše končnemu uporabniku, kot npr. neizvajanje zahtevanih ukrepov ali neprilagajanje na pravila podjetja, vključno z nedostopnostjo vodomeru; oziroma razlogi, ki se pripišejo tretjim osebam, npr. škoda ali ovire, ki jih povzročajo tretje osebe;
- c) razlogi, ki jih je mogoče pripisati upravljavcu, oziroma vsi razlogi, ki niso navedeni pod alinejama a) in b).

Če razlogi nespoštovanja specifičnih in splošnih standardov kakovosti spadajo med primere iz alinej a) in b), mora upravljavec z dokazili utemeljiti razlog nespoštovanja.

5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.2 SKLENITEV IN ODPOVED POGODBENEGA RAZMERJA

5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo per l'allacciamento all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di invio del preventivo.

Il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.1 Rok za pripravo predračuna za vodovodne in kanalizacijske priključke

Je čas med prejemo povpraševanja za predračun, naslovljenega na upravljavca, za izvedbo vodovodnega ali kanalizacijskega priključka (opremljenega z vso potrebno dokumentacijo), in posredovanjem predračuna stranki.

Rok za pripravo predračuna je odvisen od tega, ali si mora ACKV ogledati kraj izvedbe ali ne.

Maksimalen rok za pripravo predračuna brez ogleda: 10 delovnih dni

Maksimalen rok za pripravo predračuna z ogledom: 20 delovnih dni

5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.

Il tempo di esecuzione dell'allaccio è differenziato a seconda che si tratti di allacciamento idrico o fognario e che comporti l'esecuzione di un lavoro semplice o complesso.

È complesso il lavoro che richiede la modifica dei parametri idraulici degli allacciamenti idrici o fognari, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura idrica a decorrere da una data successiva al termine ultimo previsto di esecuzione dell'allacciamento, lo stesso sarà completato entro il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso. Il tempo di esecuzione della prestazione viene calcolato al netto del tempo di posticipazione richiesto dall'Utente.

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici: 15 giorni lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici: 20 giorni lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi: 30 giorni lavorativi

(da rispettare nel 90% degli allacciamenti idrici complessi eseguiti nell'anno)

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi: 30 giorni lavorativi

(da rispettare nel 90% degli allacciamenti fognari complessi eseguiti nell'anno)

5.2.2 Rok za izvedbo novega priključka na vodovodno in kanalizacijsko omrežje

Je čas, ki brez upoštevanja časa za pridobitev potrebnih soglasij preteče od uradnega sprejetja predračuna in zaključkom del ob hkratni predložitvi pogodbe o dobavi v podpis uporabniku.

Rok za izvedbo priključka se razlikuje glede na to, ali se priključek izvede na vodovodno oziroma na kanalizacijsko omrežje in če so za priključitev potrebna enostavna ali zahtevna dela.

Zahtevna so dela, ki predpostavljajo spremembo hidravličnih parametrov, pridobitev soglasij tretjih oseb ali prekinitve dobave drugim uporabnikom. Enostavno delo je delo, ki ga ni mogoče uvrstiti med zahtevna dela.

Če prosilec zahteva aktiviranje oskrbe z vodo z datumom, ki je poznejši od roka za izvedbo priključka, se priključek izvede do prvega delovnega dne pred odloženim datumom, ki ga je navedel prosilec. Čas izvedbe se izračuna brez upoštevanja časa prestavitve, ki ga je zahteval uporabnik.

Maksimalen rok za nov vodovodni priključek, za katerega so potrebna enostavna dela: 15 delovnih dni

Maksimalen rok za nov kanalizacijski priključek, za katerega so potrebna enostavna dela: 20 delovnih dni

Maksimalen rok za nov vodovodni priključek, za katerega so potrebna zahtevna dela: 30 delovnih dni

(stopnjo je treba dosegati v 90 % zahtevnih vodovodnih priključkov, izvedenih v letu)

Maksimalen rok za nov kanalizacijski priključek, za katerega so potrebna zahtevna dela: 30 delovnih dni

(stopnjo je treba dosegati v 90 % zahtevnih vodovodnih priključkov, izvedenih v letu)

5.2.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del Gestore.

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore riportati nell'Allegato 1.

Il preventivo ha validità non inferiore a tre mesi.

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

Per la definizione di lavoro complesso e di lavoro semplice si rinvia al capitolo 5.2.2.

Gli standard relativi alla preventivazione di lavori complessi e semplici realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:

Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.3 Rok za pripravo predračuna za izvedbo zahtevnih in enostavnih del

Je čas med prejemanjem zahtevka za izvedbo priključka, naslovljenega upravljavcu, in posredovanjem predračuna uporabniku.

Zahtevo po predračunu lahko uporabnik predloži prek enega od kanalov, ki jih upravljalec da na voljo, kot je določeno v Priponki 1.

Predračun velja najmanj tri mesece.

S sprejetjem predračuna se njegova veljavnost podaljša do izvedbe zahtevane storitve. Upravljavec od uporabnika za izvedbo dela, ki je zajeto v omenjenem predračunu, pozneje ne sme zahtevati plačila, ki ni navedeno v tem predračunu.

Opredelitev zahtevnega in enostavnega dela je navedena v oddelku 5.2.2.

Standardi priprave predračuna za zahtevna in enostavna dela, ki jih izvede upravljavec na prošnjo uporabnika, so naslednji:

Maksimalen rok za pripravo predračuna za izvedbo del brez ogleda: 10 delovnih dni

Maksimalen rok za pripravo predračuna za izvedbo del z ogledom: 20 delovnih dni

5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura

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

Sono esclusi i casi in cui per l'attivazione siano necessari lavori di esecuzione dell'allacciamento, anche parziale. Per tali lavori valgono i medesimi standard indicati ai punti 5.2.1 e 5.2.2, relativi alla preventivazione ed esecuzione di nuovo allacciamento.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde **800 194 038**, oppure via e-mail, a mezzo posta (riportati nell'Allegato 1), compilando il modulo disponibile sul sito internet aziendale o presso gli sportelli utenti aperti al pubblico.

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

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

Tempo massimo di esecuzione attivazione: 5 giorni lavorativi

5.2.4 Rok za začetek nove dobave

Je čas med zaključkom del za izvedbo priključka in dejanskim začetkom dobave.

Izveti so primeri, ko so za ponovno dobavo tudi le delno potrebna priključitvena dela. Za tovrstna dela veljajo standardi, enaki navedenim pod točkama 5.2.1 in 5.2.2, o pripravi predračuna in izvedbi novega priključka.

Zahtevek za priključitev na javno vodovodno omrežje se lahko vloži po brezplačni številki **800 194 038**, ali pa po e-pošti, po navadni pošti (nevedeni v Priponki 1) z izpolnitvijo obrazca, ki je na voljo na spletni strani podjetja ali v poslovalnicah v delovnem času za stranke.

Če uporabnik zahteva začetek izvajanja dobave s poznejšim datumom, ki sledi datumu zaključka del za izvedbo priključka, slednji navadno sovпада s prvim delovnim dnevom pred preloženim datumom, ki ga je izbrala stranka.

Če uporabnik, ki mu je zaradi neplačanih računov upravljavec omejil/prekinil/izklopil dobavo na odjemnem mestu, prosi za izvedbo novega odjemnega mesta, lahko upravljavec odloči, da del ne bo izvedel, dokler ne poravna neplačanih računov za prvo odjemno mesto.

Maksimalen rok za začetek dobave: 5 delovnih dni

5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di riattivazione di una fornitura precedentemente disattivata, e la data di effettiva riattivazione della stessa.

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

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 5.2.4 al Gestore dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico o da un nuovo utente.

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura: 5 giorni lavorativi

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica portata misuratore: 10 gg lavorativi

5.2.5 Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma za ponovno aktiviranje vodometra, ko

prejšnjega uporabnika nasledi novi

Je čas med datumom sklenitve dobavne pogodbe, oziroma zahtevkom za ponovno dobavo po prekinitvi, in datumom dejanske ponovne dobave.

Če ponovna dobava po prekinitvi - ali ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi - zahteva izvedbo enostavnih oziroma zahtevnih del, steče rok za zagotovitev ponovne dobave od datuma zaključka navedenih del.

Zahtevek za ponovno dobavo po prekinitvi - ali ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi - je mogoče vložiti pri upravljavcu celovite oskrbe in ravnanja z vodo na načine, določene v členu 5.2.4. upravitelju lahko predloži isti uporabnik, ki je predhodno zahteval deaktivacijo odjemnega ali izpustnega mesta, ali nov uporabnik.

Maksimalen rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi: 5 delovnih dni

Maksimalen rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi, s spremembo zmogljivosti vodomera: 10 delovnih dni

5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

É il tempo a disposizione del Gestore per sospendere l'erogazione del servizio mediante la chiusura del punto di consegna o di scarico. Il tempo di disattivazione della fornitura decorre dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione della fornitura comporta la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, la sigillatura o la rimozione del misuratore e la risoluzione del contratto di fornitura.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta con le modalità indicate all'articolo 5.2.4.

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

Nel caso in cui il misuratore (di seguito contatore) sia posizionato in proprietà privata, l'Utente deve garantirvi l'accesso e il Gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per eseguire la disattivazione.

Tempo massimo di esecuzione disattivazione: 7 giorni lavorativi

5.2.6 Rok za izklop dobave na zahtevo uporabnika

Je čas, ki ga upravljavec potrebuje za izklop dobave, tako da začepi odjemno ali izlivno mesto. Rok za odklop dobave steče od prejema pisnega zahtevka uporabnika, razen če uporabnik ne prosi za preložitev datuma, do datuma dejanskega izklopa. Posledica izklopa dobave je razrešitev dobavne pogodbe.

Deaktivacija dobave vključuje hkratno odčitavanje prekinitve, ki je nujno potrebno za izdajo računa za prekinitvev pogodbenega razmerja, plombiranje ali odstranitev števca in prekinitvev pogodbe o dobavi.

Odklop dobave se lahko zahteva na način, naveden v členu 5.2.4.

Če uporabnik zahteva deaktivacijo dobave z datumom, ki je kasnejši od datuma zahteve, datum, ko operater prejme zahtevo za deaktivacijo dobave, običajno sovпада s prvim delovnim dnevom pred odloženim datumom, ki ga je navedel prosilec.

Če je števec (v nadaljevanju vodomera) nameščen na zasebnem zemljišču, mora uporabnik zagotoviti dostop do njega, upravljavec pa se mora z uporabnikom dogovoriti za sestanek za izvedbo izklopa.

Maksimalen rok za izklop dobave: 7 delovnih dni

5.2.7 Tempo di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

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

- a) richiedere all'utente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto;
- c) Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445 o dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

Tempo massimo di esecuzione voltura: 5 giorni lavorativi

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

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

La pratica di voltura, riguardando un punto di consegna già attivo, se presentata dall'utente entrante presso gli sportelli del Gestore, è evasa immediatamente senza alcun intervento al punto di consegna. Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente è tenuto a comunicare l'autolettura del contatore, eventualmente corredata di foto del contatore, che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

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

Sul sito web www.ackv.it è a disposizione dell'Utente entrante un apposito modulo per richiedere in maniera agevole la voltura.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, la voltura avviene a titolo gratuito in favore dell'erede ovvero del soggetto, già residente al momento del decesso, nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

5.2.7 Rok za izvedbo prenosa pogodbe

Je čas, ki preteče od prejema zahtevka uporabnika za prenos pogodbe do začetka dobave na ime novega končnega uporabnika.

Če se zahtevki za prenos nanašajo na točko dobave ali oddaje, kjer je bila dobava prekinjena zaradi zaostalih plačil, ali v vseh primerih, ko odhajajoči imetnik zamuja s plačili, ima upravitelj pravico, da

- a) od prevzemnega uporabnika zahteva lastno potrdilo v skladu s členom 47 predsedniškega odloka št. 445 z dne 28. decembra 2000, ki mu je po možnosti priložena ustrezna dokumentacija, ki potrjuje, da ne zamuja s prejšnjim dolgom

- b) ne nadaljuje z izvajanjem prenosa do plačila dolgovanih zneskov v primerih, ko upravitelj sam ugotovi, da je vhodni uporabnik iz kakršnega koli razloga zasedal nepremičninsko enoto, na katero je priključeno zadevno predajno ali odjemno mesto;

- c) v primeru, da upravljavec izvaja zgoraj navedena pooblastila, začne rok za izvedbo prenosa teči z dnem, ko upravljavec prejme samopotrdilo v skladu s 47. členom predsedniškega odloka št. 445 z dne 28. decembra 2000 ali potrdilo o plačilu zapadlih zneskov.

Maksimalen rok za izvedbo prenosa pogodbe: 5 delovnih dni

Zahtevki za prenos lahko predloži prihodnji uporabnik, če mu je priložena ustrezna dokumentacija, ki potrjuje lastništvo ali redno posest ali zadržanje zadevne enote premoženja.

Prosilec mora podpisati novo pogodbo o uporabi in plačati jamstveni polog, če jo je treba plačati, ter pristojbino, predvideno za kritje upravnih stroškov.

Ker se zahteva za prenos nanaša na že aktivno odjemno mesto, se, če jo vhodni uporabnik predloži na okencih upravitelja, obravnava takoj, brez kakršnega koli posredovanja na odjemnem mestu.

Ob zahtevku za prenos mora novi uporabnik sporočiti samoodčitek števec, kateremu je po možnosti priložena fotografija števec, ki predstavlja zaključni odčitek za prejšnjega imetnika pogodbe in začetni odčitek za novega imetnika.

Če dejanski odčitek ne sovпада z odčitkom predhodnega končnega uporabnika, je upravljavec dolžan preveriti stanje vodomera v 7 delovnih dneh od datuma sporočila stanja vodomera novega končnega uporabnika.

Na spletnem mestu www.ackv.it je objavljen obrazec za enostaven prenos dobavne pogodbe v primeru novega uporabnika.

V primeru smrti imetnika pogodbe se pogodba brezplačno prenese na ime osebe, ki ima na dan smrti stalno prebivališče v nepremičnini, v kateri se nahaja priključek.

5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'Utente su impianti di competenza del Gestore (es. spostamento pozzetto d'utenza, aumento portata contatore, modifica dell'allacciamento ecc.). Sono esclusi gli allacciamenti idrici e fognari per i quali si rimanda ai punti 5.2.1 e 5.2.2.

Per lavoro complesso si intende il lavoro che comporta la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.

Gli standard relativi all'esecuzione di lavori realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:

Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi

(da rispettare nel 90% dei lavori complessi eseguiti nell'anno)

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione di lavori complessi viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione presentata dal Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo. Il Gestore è tenuto a comunicare all'Utente l'avvenuta richiesta di atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente e lo stesso debba richiedere atti autorizzativi quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali atti siano stati indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo di effettuazione di tali prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti.

5.2.8 Rok za izvedbo enostavnih in zahtevnih del

Je čas od sprejetja predračuna s strani uporabnika do zaključka del, ki jih izvede upravljavec.

Za delo se razume vsak ukrep, ki ga uporabnik zahteva na napeljavah, ki spadajo v omrežje upravljavca (npr. premestitev jaška za vodomer, povečanje zmogljivosti vodomera, sprememba priključka ipd.). Izvzeti so vodovodni in kanalizacijski priključki iz členov 5.2.1 in 5.2.2.

Zahtevna so dela, ki predpostavljajo spremembo hidravličnih parametrov, pridobitev soglasij tretjih oseb ali prekinitve dobave drugim uporabnikom. Enostavna pa so dela, ki ne sodijo med primere zahtevnih del.

Standardi del, ki jih izvede upravljavec na zahtevo uporabnika, so naslednji:

Maksimalen rok za izvedbo enostavnih del: 10 delovnih dni

Maksimalen rok za izvedbo zahtevnih del: 30 delovnih dni

(stopnjo je treba dosegati v 90 % zahtevnih vodovodnih priključkov, izvedenih v letu)

Če je za izvedbo zahtevnih del treba pridobiti soglasja, se rok za izvedbo zahtevnih del določi brez upoštevanja časa, ki preteče od zahtevka za soglasje, ki ga vloži upravljavec, in dejansko pridobitvijo soglasja, pod pogojem da je bil zahtevek vsaj za prvo soglasje vložen v 30 delovnih dneh od sprejetja predračuna. Upravljavec mora uporabniku sporočiti, da je za soglasja zaprosil do petega delovnega dne po prejemu zahtevka.

Če so za izvedbo zahtevnih del potrebna samo dela na uporabnikovih napeljavah, za katera mora uporabnik pridobiti soglasja, dovoljenja ali služnost, in če so ta dela že vključena v predračun, bo rok za izvedbo del stekel od datuma sporočila o zaključku del do vročitve dokumentov.

5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.3 DOSTOPNOST STORITVE

5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli Utenti è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi ed esecuzione di lavori e allacciamenti, effettuare la stipula del contratto di fornitura e la sua risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, inoltrare segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura di almeno uno sportello fisico nel territorio della provincia sia:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Gli orari di apertura degli sportelli utenti principali e periferici sono riportati sul sito www.ackv.it.

5.3.1 Uradne ure poslovalnic

V poslovalnicah, na okencih za stranke, je mogoče pridobiti informacije o pogodbah in tarifah, prositi za predračun ter izvedbo del in priključkov, skleniti ali prekiniti dobavno pogodbo ter pridobiti katero koli pojasnilo o dobavi, o lastni porabi, vložiti reklamacije, pripombe, zahtevke za popravek računa, obročno plačevanje, zahtevki za vklop, preklop, prevzem oskrbe, zahtevki za sestanke, preverjanje merilnikov in ravni tlaka.

Upravljavec zagotavlja, da deluje vsaj ena poslovalnica za stranke na območju pokrajine:

- najmanj 8 ur dnevno v času od 8. do 18. ure vsak dan od ponedeljka do petka;
- najmanj 4 ure dnevno med 8. in 13. uro ob sobotah;

Uradne ure za stranke v glavnih in območnih izpostavah so navedene na spletni strani www.ackv.it.

5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli

È il tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

Tempo medio di attesa allo sportello: ≤20 minuti (da rispettare sul totale degli accessi annui)

Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti (da rispettare nel 95% degli accessi annui)
Il tempo di attesa allo sportello è misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore e intercorre tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code" e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

5.3.2 Čakalna doba v poslovalnicah

Je čas od prihoda uporabnika v poslovalnico do obravnave s strani zaposlenih pri upravljavcu.

Povprečna čakalna doba v poslovalnici: ≤20 minut (stopnjo je treba dosežati na skupnem številu strank)

Najdaljša čakalna doba v poslovalnicah: 60 minut (stopnjo je treba dosežati pri 95 % strank)

Čas čakanja pri okencu se meri v minutah, zaokrožen na najbližjo minuto, in preteče od trenutka, ko se uporabnik prikaže pri fizičnem okencu, prevzame vozovnico pri "upravitelju čakalne vrste", do trenutka, ko pride na vrsto.

5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti

Il call center che fornisce il servizio telefonico di Assistenza Utenti è il numero verde totalmente gratuito **800 194 038**, è dotato di un sistema di registrazione dell'ora e del minuto di inizio della risposta, di inizio della conversazione con l'operatore e di fine della chiamata, al fine di assicurare il rispetto dei seguenti standard generali di qualità associati al servizio telefonico di assistenza Utenti:

Tempo medio di attesa: ≤240 secondi (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Accessibilità al servizio telefonico: 90% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)

È il rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico: 80% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)

È il rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state indirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

È garantito un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Gli orari di servizio telefonico sono indicati sul sito web www.ackv.it.

5.3.3 Telefonska storitev za pomoč strankam

Klicni center, ki ponuja telefonsko storitev za pomoč strankam popolnoma brezplačno na št. **800 194 038**, temelji na sistemu registracije ure in minute začetka odziva, začetka pogovora s svetovalcem in konca klica z namenom zagotavljanja v nadaljevanju navedenih splošnih stopenj kakovosti, povezanih s telefonsko storitvijo za pomoč strankam:

Povprečna čakalna doba: ≤240 sekund (stopnjo je treba dosežati vsaj 10 mesecev na 12)

Je čas, ki preteče od odziva (tudi samodejnega) klicnega centra, do začetka pogovora s svetovalcem oziroma koncem klica, če uporabnik klic prekine pred začetkom pogovora.

Dostopnost do telefonske službe: 90 % (stopnjo je treba dosežati vsaj 10 mesecev na 12)

Je mesečno razmerje med časovno enoto, znotraj katere je prosta vsaj ena linija, in skupnim številom časovnih enot v okviru delovanja klicnega centra s svetovalcem, pomnoženo s 100.

Stopnja telefonske storitve: 80 % (stopnjo je treba dosežati vsaj 10 mesecev na 12)

Je mesečno razmerje med številom telefonskih klicev uporabnikov, ki so se dejansko pogovarjali s svetovalcem, in številom klicev uporabnikov, ki so prosili za pogovor s svetovalcem oziroma so bili samodejno preusmerjeni k svetovalcu, pomnoženo s 100.

Zagotovljeno je, da telefonska linija za pomoč uporabnikom je odprta najmanj 35 ur na teden.

Uradne ure telefonske službe so navedene na spletni strani www.ackv.it.

5.3.4 Svolgimento di pratiche

L'Utente ha la possibilità di svolgere tutte le principali pratiche connesse alla fornitura del servizio idrico integrato presso gli **sportelli utenti aziendali** o per corrispondenza (postale o telematica) inoltrando le richieste a:

- Acquedotto del Carso SpA – Kraški vodovod dd
- Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi, 78/A – 34011 Duino Aurisina – Devin Nabrežina (TS)
- E-mail: info@ackv.it
- Pec: ackv@pec.it
- fax: 040 9778290

Nel sito web www.ackv.it sono disponibili: 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.

Al fine di agevolare l'Utenza nella presentazione delle richieste, nelle diverse sezioni del sito, sono a disposizione i moduli per ciascuna tipologia di pratica.

Nel sito web www.ackv.it è presente, inoltre, la funzione **Sportello online** che consente di inoltrare, eventualmente anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, subentro nella fornitura, riattivazione della fornitura, voltura, richieste di appuntamenti, verifica del misuratore e del livello di pressione.

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 Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

5.3.4 Izvajanje postopkov

Uporabnik ima možnost izvajati vse postopke, povezane z dobavo v okviru celostne oskrbe in ravnanja z vodo, v poslovalnicah (okenca za stranke) ali po pošti (navadni ali elektronski), pri čemer se zahtevki naslovijo na:

- Acquedotto del Carso SpA – Kraški vodovod dd
- Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi, 78/A – 34011 Duino Aurisina – Devin - Nabrežina (TS)
- E-pošta: info@ackv.it
- faks: 040/9778290.

Na spletni strani www.ackv.it so objavljeni: Katalog storitev, Pravilnik za uporabnike, delovni čas fizičnih okenc in telefonskih storitev za javnost, referenčne in brezplačne številke za stik z upraviteljem ter kontaktne podatke Službe za Potrošnike na področju Energije in Okolja.

Za enostavnejše posredovanje zahtevkov so v namenskem razdelku spletne strani objavljeni obrazci za posamezen postopek.

Na spletišču www.ackv.it je na voljo tudi **spletna poslovalnica**, ki omogoča vlaganje lahko tudi prek posebnih mask ali spletnega klepeta za spletno pomoč, reklamacij, zahtevkov za popravke in obročno plačevanje računov, prošenj za informacije, povpraševanja za predračune in izvedbo del ter priključkov, zahtevkov za priključitev, prekinitve dobave, ponovno dobavo, prenos dobavne pogodbe, preizkušanje vodomera in preverjanje stopnje tlaka v omrežju.

Upravitelj na svoji spletni strani in v novih pogodbah o dobavi na jasen in lahko dostopen način navede postopke za aktivacijo pravne službe ARERA ter postopke za aktivacijo vseh drugih organov za izvensodno reševanje sporov, v katerih se upravitelj zaveže sodelovati in katerih postopek je

brezplačen.

5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta può essere eseguito:

- a) contanti presso sportello del Gestore;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria della bolletta;
- e) bollettino postale allegato alla bolletta;
- f) bonifico bancario alle coordinate bancarie indicate in bolletta;
- g) tramite la piattaforma PagoPA.

Qualora la modalità di pagamento preveda un costo per l'esecuzione del pagamento stesso, all'Utente verrà riaddebitato il medesimo costo senza maggiorazioni.

Il gestore garantisce agli Utenti almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Le modalità di pagamento vengono indicate in fattura.

5.3.5 Načini plačevanja računov

Račune lahko poravnate na naslednje načine:

- a) gotovina;
- a) gotovina v poslovalnicah družbe;
- b) bančni čeki;
- c) z bančno in/ali kreditno kartico;
- d) z bančno direktno obremenitvijo računa;
- e) poštni plašilni list priložen računu;
- f) bančno nakazilo na bančne podatke, navedene na računu;
- g) prek platforme PagoPA;

Če je pri izbranem načinu plačila predvideno plačilo provizije za izvedbo plačila samega, bo uporabniku ponovno obračunan strošek brez povišanja.

Upravljalac uporabnikom zagotavlja vsaj en način brezplačnega plačila računa.

Načini plačila so navedeni na računu.

5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di Utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;
- tempi di esecuzione delle prestazioni più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità dell'utenza per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza;
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;
- per i portatori di handicap tale da impedirne gli spostamenti, il personale aziendale si recherà presso il cliente, se residente nell'ambito del territorio dove viene svolto il servizio, per ritirare i documenti necessari, per far apporre la firma sul contratto di fornitura e per le altre operazioni, in modo tale da evitare all'utente l'obbligo di recarsi personalmente presso gli sportelli aziendali.

5.3.6 Olajšave za posebne skupine uporabnikov

Upravljavec si prizadeva, da bo omogočil lažji dostop do storitev nekaterim skupinam uporabnikov (npr. s posebnimi potrebami) na podlagi:

- odprave arhitekturnih ovir v poslovalnicah;
- ureditve prednostnega pasu do okenca za invalidne oziroma fizično prizadete osebe, katerim se čakanje v vrsti odsvetuje;
- roki izvajanja storitev bodo za osebe s posebnimi potrebami in za osebe iz seznama občinske socialne službe hitrejši od navedenih standardov, veljavnih za vse ostale stranke;
- možnost dogovora za sestanek za obravnavo zahtevkov brez čakanja;
- zaposleni podjetja bodo gibalno oviranim osebam omogočili sestanek za prevzem potrebnih dokumentov, za podpisovanje dobavne pogodbe in za druge postopke kar na domu, če ima oseba urejeno stalno prebivališče na območju izvajanja storitve, da ji ni treba osebno v poslovalnico.

5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o di un sopralluogo richieda la presenza dell'Utente o persona da lui delegata, il Gestore concorda con l'Utente un appuntamento. Al momento di concordare l'appuntamento il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità entro la quale si impegna a presentarsi sul luogo della prestazione. Parimenti, l'Utente è tenuto assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'intera fascia di disponibilità concordata.

Il Gestore ha la facoltà di procedere, previo assenso dell'Utente all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o sopralluogo.

Il Gestore informa l'Utente o la persona da lui incaricata delegata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico. Nel caso di assenza dell'Utente all'appuntamento concordato, i tempi di esecuzione delle prestazioni decorrono dal giorno del mancato appuntamento. Nel caso di assenza dell'Utente anche al secondo appuntamento concordato la pratica viene chiusa causa inadempienza dell'Utente. Il Gestore potrà comunque concordare con l'utente un ulteriore appuntamento, senza alcun pregiudizio a carico di quest'ultimo.

Gli standard di qualità relativi agli appuntamenti concordati sono i seguenti:

Fascia puntualità appuntamento: 3 ore

È l'intervallo di tempo concordato con l'Utente entro il quale il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo dell'intervento o sopralluogo.

Preavviso minimo disdetta appuntamento: 24 ore (da rispettare nel 95% degli appuntamenti disdetti nell'anno)

È il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità concordata in precedenza.

Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni lavorativi (da rispettare nel 90% degli appuntamenti)

Nei casi in cui sia necessario fissare un appuntamento per l'esecuzione dell'intervento o del sopralluogo è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Sono esclusi gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento del suddetto periodo.

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.

5.3.7 Spoštovanje dogovorjenih terminov

Če se za izvedbo del ali ogleda zahteva prisotnost na domu uporabnika oziroma njegovega pooblaščenca, se upravljavec z uporabnikom dogovori za sestanek. Med dogovarjanjem za sestanek mora upravljavec določiti časovni razmik med začetkom in zaključkom del, v katerem zagotavlja, da bo

storitev opravljena. Prav tako je tudi uporabnik dolžan zagotoviti svojo prisotnost oziroma prisotnost pooblaščenca na dogovorjeni dan za ves dogovorjeni čas ogleda.

Če uporabnik soglaša, ima upravljavec pravico, da izvede dela oziroma ogled pred dogovorjenim terminom.

Upravljavec seznanj uporabnika oziroma njegovega pooblaščenca, da če njegovi zaposleni ne bodo spoštovali dogovorjenega časa za ogled, bo uporabniku samodejno priznana odškodnina. Če pa na dogovorjeni dan ogleda uporabnik ni prisoten, izračun roka za izvedbo storitev steče od dne nespoštovanja termina za ogled. Če uporabnik ni prisoten niti na naslednjem dogovorjenem terminu za ogled, se postopek zaradi uporabnikovega neizpolnjevanja obveznosti ukine.

Upravljavec se lahko z uporabnikom dogovori o nadaljnjem terminu, ne da bi to vplivalo na uporabnika.

Standardi kakovosti v zvezi z dogovorjenimi termini so naslednji:

Spoštovanje dogovorjenega časa za ogled: 3 ure

Je časovni razmik, dogovorjen z uporabnikom, v katerem se upravljavec zaveže, da bo prisoten na kraju izvajanja del oziroma ogleda.

Minimalen odpovedni rok za ogled: 24 ur (stopnjo je treba dosegati v 95 % primerov)

Je čas, izražen v urah in zaokrožen navzgor, med obvestilom o odpovedi dogovorjenega termina, ki ga upravljavec posreduje stranki, in začetkom dogovorjenega časa za ogled.

Maksimalen rok za določitev termina: 7 delovnih dni (stopnjo je treba dosegati v 90 % primerov)

Ko je potrebno določiti sestanek za izvedbo del ali ogleda, je čas med prejemom pri upravljavcu zahtevka uporabnika in dejanskim terminom za ogled.

Naročanje na izrecno zahtevo uporabnika na datum, ki bi povzročil prekoračitev zgoraj navedenega obdobja so izključni.

Zahteve za termin, ki jih upravljavec prejme po 18. uri delovnega dne, lahko upravljavec obravnava kot prejete v naslednjem delovnem dnevu.

5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente.

5.4 UPRAVLJANJE POGODBENEGA RAZMERJA

Upravljavec mora zagotoviti namestitev, pravilno delovanje, vzdrževanje in preverjanje števecv, tudi če to zahteva uporabnik.

5.4.1 Lettura dei contatori

Il Gestore è tenuto ad effettuare:

- **almeno 2 tentativi di lettura/anno se consumo fino a 3.000 mc annui**
- **almeno 3 tentativi di lettura/anno se consumo oltre 3.000 mc annui**

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti "Consumo medio annuo (Ca)" di cui all'articolo 11.1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR.

Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

L'obbligo del Gestore si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'Utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

Qualora il contatore d'utenza fosse in posizione non accessibile o parzialmente accessibile, due tentativi di lettura consecutivi non andassero a buon fine e l'Utente non comunicasse l'autolettura, il Gestore è tenuto ad effettuare un ulteriore tentativo di lettura (c.d. "ripasso") entro al più tardi nel mese successivo in cui è stato effettuato all'ultimo tentativo di lettura non andato a buon fine. Tale ultimo tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura. L'obbligo di ripasso si intende assolto:

a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una

misura comunicata con autolettura;

b) laddove il gestore garantisca un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;

c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Per le nuove attivazioni della fornitura il Gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali tra letture dei contatori consecutive:

- **nel caso di 2 tentativi di lettura/anno : almeno 150 giorni solari**
- **nel caso di 3 tentativi di lettura/anno : almeno 90 giorni solari**

È ammesso l'utilizzo, da parte del Gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi effettuati per uno stesso Utente differenti da quelle sopra previste nelle seguenti particolari casistiche:

a) laddove il Gestore garantisca, per quell'Utente, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il Gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;

b) per specifiche tipologie di Utenti, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;

c) con riferimento al caso di 3 tentativi di lettura/anno, per il quale è prevista una distanza temporale tra letture dei contatori consecutive di almeno 90 giorni solari, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

In caso di mancata lettura dei contatori per cause non attribuibili al Gestore gli addetti alla rilevazione delle letture lasciano al recapito dell'Utenza una cartolina cartacea con le indicazioni per comunicare l'autolettura al Gestore.

Gli obblighi di tentativi minimi di lettura del contatore e di "ripasso" si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta di dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali che soddisfino i requisiti di distanze temporali tra letture dei contatori consecutive.

L'Utente, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al Gestore l'**autolettura** del proprio contatore con le seguenti modalità:

- numero verde dedicato **800 194 038**
- e-mail: fatturazione@ackv.it
- SMS: 335 7772388 – FAX 040 9778290
- tramite lo Sportello online sul sito web www.ackv.it

In caso di mancata lettura del contatore e mancata comunicazione dell'autolettura, la fatturazione viene effettuata con stima del consumo sulla base del consumo medio annuo dell'Utente. Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

Il gestore, con preavviso di almeno 48 ore, è tenuto a dare informazione agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, del giorno e della fascia oraria del passaggio del personale incaricato a raccogliere il dato di misura.

L'informazione sarà resa possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

L'Utente è tenuto a comunicare esplicitamente al Gestore la modalità (ad esempio sms, e-mail) di avviso prescelta.

In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Inoltre, il Gestore è tenuto a dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

5.4.1 Pregledovanje stanja vodomera

Upravljavec je dolžan opraviti:

- **Vsaj 2 poskusa odčitavanja/leto pri porabi do 3.000 m³ letno**
- **Vsaj 3 poskuse odčitavanja/leto pri porabi več kot 3.000 m³ letno**

Za določitev najmanjšega števila poskusov odčitavanja se uporabi aritmetična sredina zadnjih treh koeficientov "Povprečna letna poraba (Ca)" iz 11.1 člena Priloge A k Resoluciji ARERA št. 218/2016/R/IDR.

Povprečna letna poraba, izračunana za vsakega uporabnika, je navedena v računu.

Šteje se, da je obveznost upravljavca izpolnjena tudi, če je meritev sporočil uporabnik s samopregledovanjem in jo je upravljavec naknadno potrdil.

Če je vodomere nameščen na nedostopnem ali delno dostopnem mestu in upravljavec opravi dva zaporedna neuspešna poskusa odčitavanja, pri čemer sam uporabnik stanja vodomera ne sporoči, je upravljavec dolžan opraviti še en poskus (t.i. "pregled") v roku meseca, ki sledi zadnjemu neuspešnemu poskusu odčitka. Ta zadnji poskus ne prispeva k izračunu minimalnih časovnih razdalj med poskusi zbiranja merila. Obveznost pregleda se šteje za izpolnjeno:

- a) kjer upravljavec v obdobju med zadnjim neuspešnim poskusom pridobi in potrdi merilo, posredovano s samoodčitavanjem;
- b) kadar upravljavec jamči, da bo število poskusov zbiranja merila večje od najmanjšega predvidenega števila za ustreznih razred porabe;
- c) za sezonske uporabnike ali druge specifične vrste uporabnikov, pri katerih je verjetnost neuspešnega nadaljnega poskusa branja velika, tudi glede na izkušnje upravljavca.

V primeru nove dobave mora upravljavec izvesti poskus odčitka vodomera v 6 mesecih od datuma nove dobave.

Upravljavec zagotavlja spoštovanje naslednjih časovnih razmikov med zaporednimi odčitki vodomero:

- **V primeru 2 poskusov odčitavanja/leto: najmanj 150 koledarskih dni**
- **V primeru 3 poskusov odčitavanja/leto: najmanj 90 koledarskih dni**

Upravljavec lahko uporabi minimalne časovne razmike med zaporednimi poskusi odčitavanja za istega uporabnika, ki se razlikujejo od zgoraj določenih, v naslednjih posebnih primerih:

- a) če Upravljavec za tega Uporabnika zagotavlja število poskusov merjenja, ki je večje od najmanjšega števila, predvidenega za ustreznih pas porabe; v tem primeru mora Upravljavec zagotoviti zadostno porazdelitev odčitkov v teku leta;
- b) za posebne vrste Uporabnikov, katerih profil porabe se med letom precej spreminja, z znatnimi odstopanji od povprečne dnevne porabe;
- c) v primeru treh odčitkov števecov na leto, za katere je predvidena časovna razdalja med zaporednimi odčitki števecov najmanj 90 koledarskih dni, pri čemer je uporaba različnih časovnih razdalj utemeljena z operativnimi in dokumentiranimi potrebami Upravljavca, katerih cilj je optimizirati načrtovanje merilnih dejavnosti z namenom racionalizacije in obvladovanja stroškov poslovanja, v vsakem primeru pa je treba zagotoviti zadostno porazdelitev odčitkov v teku leta.

Če upravljavec ne more odčitati vodomera iz razlogov, ki se jih ne da pripisati upravljavcu, se uporabniku pusti obvestilo z navodili za sporočanje stanja vodomera.

Obveznosti minimalnih poskusov odčitavanja in "ponovitve" se štejejo za izpolnjene, če pride do zbiranja merilnih podatkov zaradi spremembe naslovnika, prevzema ali pogodbenega izvajanja, ki izpolnjuje zahteve glede časovnih razmikov med zaporednimi odčitavanji števecov.

Uporabnik lahko upravljavcu **samostojno sporoči** stanje vodomera na naslednje načine:

- brezplačna številka **800 194 038**
- e-pošta: fatturazione@ackv.it
- SMS: 335 7772388 – FAKS 040 9778290
- Prek spletne poslovalnice na spletišču www.ackv.it

Če vodomera ni mogoče odčitati in uporabnik ne sporoči stanja vodomera, se uporabniku zaračuna

ocena porabe na podlagi njegove povprečne letne porabe. Povprečna letna poraba, izračunana za vsakega uporabnika, je navedena v računu.

Upravljavec je dolžan končne uporabnike, ki imajo nedostopne ali delno dostopne števec, obvestiti o dnevu in uri prehoda osebja, odgovornega za zbiranje merilnih podatkov, najmanj 48 ur vnaprej. Podatki bodo v zaupni obliki na voljo le vpletenim uporabnikom, in sicer po e-pošti, SMS sporočilu, telefonskem klicu ali na drug način, ki ga določi uporabnik – ali, kjer to ni mogoče, na drug primeren način (npr. objava obvestil, papirna oblika).

Uporabnik mora upravitelja izrecno obvestiti o izbranem načinu obveščanja (npr. besedilno sporočilo, e-pošta).

Pri števcih z daljinskim odčitavanjem, tako v pametnem kot v polpametnem načinu, je obveznost predhodne informacije samodejno izpolnjena.

Poleg tega mora upravitelj vzpostaviti ureditev, ki mu v primeru spora omogoča, da predloži dokaze o meritvah, izraženih s seštevalnikom, ki se zbirajo in uporabljajo za namene obračuna (npr. s fotografsko dokumentacijo ali posebnimi funkcijami programske opreme v primeru meritev na daljavo).

5.4.2 Fatturazione dei consumi

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- **2 bollette/anno, con cadenza semestrale, se consumo fino a 100 mc annui**
- **3 bollette/anno, con cadenza quadrimestrale, se consumo da 101 a 1.000 mc annui**
- **4 bollette/anno, con cadenza trimestrale, se consumo da 1.001 a 3000 mc annui**
- **6 bollette/anno, con cadenza bimestrale, se consumo oltre 3.000 mc annui**

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti "Consumo medio annuo (Ca)" di cui all'articolo 11.1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR.

Il Gestore garantisce i seguenti standard qualitativi relativi alla fatturazione:

Tempo emissione fattura: ≤ 45 giorni solari

È il tempo tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa.

Termine di pagamento della fattura: ≥ 20 giorni solari

È il tempo tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza della bolletta 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 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.

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

A tal fine il Gestore può, in alternativa:

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

Il Gestore è tenuto ad integrare 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 [indicare i recapiti].";
- b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
- c) una sezione recante un format che l'Utente 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 con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il Gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'Utente, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi riportati nei due paragrafi precedenti.

Con riferimento alle utenze condominiali, il Gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

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

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

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

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

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

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il Gestore è tenuto a darne informazione all'Utente, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi riportati nel paragrafo precedente.

Si precisa che la prescrizione breve si applica solo alle seguenti tipologie di utenze:

a) utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICS;

b) microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;

c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

5.4.2 Izstavljanje računov

Upravljavec je dolžan izstaviti najmanj:

- **2 računa/leto vsakih šest mesecev pri porabi do 100 m³ letno**
- **3 račune/leto vsake štiri mesece pri porabi od 101 do 1.000 m³ letno**
- **4 račune/leto vsake tri mesece pri porabi od 1.001 do 3.000 m³ letno**
- **6 računov/leto vsaka dva meseca pri porabi nad 3.000 m³ letno**

Odjemni pas, na podlagi katerega se določi periodičnost obračuna, se določi na podlagi aritmetične sredine zadnjih treh koeficientov "Povprečna letna poraba (Ca)" iz 11.1 člena Priloge A k Resoluciji ARERA št. 218/2016/R/IDR.

Upravljavec zagotavlja naslednje standarde kakovosti obračuna:

Čas izdaje računa: ≤ 45 koledarskih dni

To je čas med zadnjim dnem referenčnega obdobja računa in datumom izdaje računa.

Čas plačila računa: ≥ 20 koledarskih dni

To je čas med datumom izdaje računa in datumom plačila samega računa.

Plačilo računa, če je opravljeno na dan zapadlosti in na način, ki ga določi upravitelj, razbremeni uporabnika njegovih obveznosti.

Motnje zaradi zamud pri prejemu računa ali obvestila o plačilu se v nobenem primeru ne pripisujejo

uporabniku.

V primeru izdaje računa za zneske, ki se nanašajo na porabo za več kot dve leti nazaj, za katero je zastarani rok že potekel, upravitelj predloži ustrezna dokazila o prisotnosti teh zneskov na računu, ki jih razlikujejo od zneskov, ki se nanašajo na porabo za manj kot dve leti nazaj.

V ta namen lahko upravitelj alternativno:

(a) izda račun, ki vsebuje samo zneske za porabo, starejšo od dveh let, ali

b) na računu, ki se nanaša tudi na porabo za obdobje, krajše od dveh let, ločeno in jasno navede zneske za porabo, starejšo od dveh let.

Upravitelj mora račun, ki vsebuje zneske, ki se nanašajo na porabo, starejšo od dveh let, dopolniti z dodatno začetno stranjo, ki vsebuje:

(a) naslednje besedilno obvestilo: "Ta račun vsebuje zneske za porabo za več kot dve leti nazaj, ki se ne smejo plačati v skladu z zakonom o proračunu za leto 2018 (zakon št. 205/17), kakor je bil spremenjen z zakonom o proračunu za leto 2020 (zakon št. 160/19). Pozivamo vas, da nas nemudoma obvestite o svoji želji po uveljavljanju zastaranja v zvezi s temi zneski, na primer tako, da izpolnjeni obrazec na tej strani pošljete na spodaj navedene kontaktne podatke [navedite kontaktne podatke]."

(b) znesek zneskov, ki so predmet zastaranja;

c) razdelek z obrazcem, ki ga lahko uporabnik uporabi za ugovor zoper zastaranja; ta obrazec mora biti na voljo na spletni strani upravitelja, tudi v obliki za tiskanje, in na vseh fizičnih okencih na območju

d) navedbo poštnega naslova ali številke telefaksa in elektronskega naslova upravitelja ali elektronskega naslova, na katerega je mogoče poslati dokumente iz odstavka c) zgoraj ali kakršno koli besedilo, ki ga pripravi uporabnik in s katerim namerava ugovarjati zastaranju.

To ne posega v pravico upravitelja, da se samostojno odpove pravici do uveljavljanja zahtevka za zneske, za katere velja zastaranje. V tem primeru Upravitelj uporabniku pravočasno posreduje informacije, v katerih navede višino zneskov za porabo, starejšo od dveh let. To sporočilo nadomesti obveznosti iz prejšnjih dveh odstavkov.

V zvezi z uporabniki kondominija upravitelj pošlje obvestilo, ki vsebuje obvestilo o možnosti ugovora glede zastaranja, tudi vsem tretjim osebam, ki so vključene v dodeljevanje porabe.

V primeru zaračunavanja zneskov, ki se nanašajo na porabo za več kot dve leti nazaj, za katero se šteje, da ni zastarala zaradi domnevnega obstoja oviralnih razlogov v skladu s primarno in splošno referenčno zakonodajo, mora upravitelj račun, na katerem so navedeni ti zneski, dopolniti z dodatno začetno stranjo, ki vsebuje:

(a) naslednje besedilno obvestilo: "Račun vsebuje zneske za porabo za več kot dve leti nazaj, za katere se šteje, da dvoletni zastaralni rok iz zakona o proračunu za leto 2018 (zakon št. 205/17), kakor je bil spremenjen z zakonom o proračunu za leto 2020 (zakon št. 160/19), ni potekel zaradi oviralnih vzrokov v skladu s primarno in splošno referenčno zakonodajo.

(b) znesek zneskov za porabo za več kot dve leti nazaj;

(c) razlog za sporočilo iz pododstavka (a) zgoraj ob uporabi primarnih in splošnih referenčnih pravil, pri čemer se navede tudi regulativna določba, ki je pomembna v zadevnem primeru

(d) razdelek, v katerem je navedena možnost pošiljanja pritožbe upravitelju, ter poštna številka ali številka telefaksa in elektronski naslov upravitelja ali naslov elektronske pošte, na katerega se lahko pošlje pritožba.

To ne posega v pravico upravitelja, da se sam odpove pravici zahtevati zadevne zneske. V tem primeru mora upravitelj obvestiti uporabnika in navesti višino zneskov za porabo za obdobje, daljše od dveh let.

To obvestilo nadomesti obveznosti iz prejšnjega odstavka.

Upoštevati je treba, da se nanaša samo na naslednje vrste uporabnikov:

a) domači uporabniki iz 2. člena TICS1;

b) mikropodjetja, kot so opredeljena v Priporočilu Komisije 2003/361/ES z dne 6. maja 2003;

c) strokovnjaki, kot so opredeljeni v členu 3, odstavek 1, črka c), zakonodajne uredbe 206/2005.

5.4.3 *Trasparenza nell'applicazione delle tariffe*

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali informativi a propria disposizione. Allo stesso modo gli aggiornamenti delle tariffe saranno riportati nella prima bolletta utile successiva alla loro approvazione. A sua volta l'Utente è responsabile della tempestiva comunicazione al Gestore di eventuali variazioni che dovessero insorgere in corso di fornitura, tali da determinare la necessità di modificare le tariffe o il contratto.

5.4.3 Preglednost cen

Upravljavец zagotavlja ustrezno transparentnost uveljavljenih tarif, pri čemer se poslužuje raznih sredstev in kanalov za obveščanje, s katerimi razpolaga. Vse posodobitve cen in tarif bodo navedene v prvem računu, ki sledi sprejetju novih cen. Uporabnik je dolžan takoj seznaniti upravljavca z morebitnimi spremembami, ki nastopijo med izvajanjem pogodbenega razmerja, in ki lahko opredelijo potrebo po prilagoditvi tarif oziroma pogodbe.

5.4.4 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui emergano errori di fatturazione, il Gestore si impegna alla pronta correzione degli stessi, ove necessario anche mediante verifiche presso il punto di consegna.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta di rispettare lo standard "tempo di rettifica di fatturazione" di seguito esplicitato il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta. Il gestore ha la facoltà, in ogni caso, di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso l'importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione qualora ritenga che gli siano stati addebitati in bolletta dei corrispettivi non dovuti.

È disponibile presso gli sportelli e sul sito web www.ackv.it un apposito modulo per presentare la richiesta di rettifica scritta al Gestore.

Gli standard qualitativi relativi alla rettifica di fatturazione sono i seguenti:

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione: 30 giorni lavorativi (da rispettare nel 95% delle richieste di rettifica)

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione, relativa ad una bolletta già pagata, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione, relativa ad una bolletta già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

5.4.4 Popravki računov

V primeru napake v računu se upravljavец zavezuje, da bo napako odpravil, če je treba tudi z ogledom in preverjanjem na odjemnem mestu.

Če iz pregleda izhaja, da ima uporabnik pravico do povračila, mu bo upravljavец razliko odbil od prvega računa, ki sledi ugotovitvi navedene pravice. Če je znesek povračila višji od zneska računa oziroma če datum izstavitve računa ne omogoča spoštovanja spodaj navedenega roka za popravek računa, upravljavец zagotovi neposredno izplačilo zneska. Upravljavец ima v vsakem primeru pravico knjižiti dolgovan znesek v prvi koristni plačilni list, če je znesek nižji od petdeset (50) evrov.

Uporabnik ima tudi pravico vložiti pisni zahtevek za popravek računa, če meni, da so mu bili zaračunani napačni zneski.

V poslovalnicah in na spletišču upravljavca www.ackv.it je na voljo obrazec za vložitev pisnega zahtevka za popravek.

Standardi kakovosti v zvezi s popravkom računa so naslednji:

Rok za utemeljen odgovor na prošnjo za popravek računa: 30 delovnih dni (stopnjo je treba dosegati v 95 % primerov)

Je čas med prejemanjem pri upravljavcu pisnega zahtevka za popravek računa, ki se nanaša na že plačan račun, in datumom posredovanja utemeljenega pisnega odgovora uporabniku.

Rok za popravek računa: 60 delovnih dni

Je čas med prejemanjem pri upravljavcu pisnega zahtevka za popravek računa, ki se nanaša na že plačan račun, oziroma za katerega je predvideno obročno plačevanje, in dejanskim povračilom presežnega zneska plačila, tudi če v drugačnem znesku glede na zahtevek.

5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta qualora l'importo della stessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussista la precedente condizione, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

La richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale deve pervenire al Gestore entro il 10° giorno solare successivo alla data di scadenza della bolletta che intende rateizzare.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiore al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio delle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi a causa di prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore e di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista a punto 5.4.1 per cause imputabili al Gestore.

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

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto, salva l'applicazione dell'art. 5.4.8 in materia di perdite occulte.

Il Gestore in ogni caso si riserva la facoltà di acconsentire alla rateizzazione dei pagamenti, a favore degli Utenti che, versando in condizioni economiche disagiate, risultino meritevoli di un intervento di agevolazione.

5.4.5 Obročno plačevanje računov

Upravljavec zagotavlja možnost obročnega plačevanja računov, če znesek računa presega 80 % višine povprečnega zneska računov, izstavljenih v zadnjih 12 mesecih.

V zgoraj navedenem primeru upravljavec prizna končnemu uporabniku možnost, da prosi za obročno plačevanje, z obroki, ki niso združljivi, in v rokih, ki sovpadajo z izstavitvijo računov, razen če se stranki drugače dogovorita.

Zahtevek za obročno plačevanje mora upravljavec prejeti vsaj 10 koledarskih dni pred zapadlostjo računa, ki ga uporabnik želi plačati obročno.

Zneski obročnih plačil so lahko višji:

- zaradi obresti za odlog, ki ne presegajo referenčne mere, ki jo je določila Evropska centralna banka;
- zaradi zamudnih obresti, izračunanih od dneva izteka roka za obročno plačilo, pri čemer se upošteva referenčna obrestna mera, ki jo je določila Evropska centralna banka, povišana za tri odstotke in pol (3,5 %).

Obresti za odloženo plačilo se ne obračunajo, če znesek računa presega 80 % povprečnega zneska računov, izdanih v zadnjih 12 mesecih, zaradi daljših prekinitev pri izstavljanju računov iz razlogov, ki jih je mogoče pripisati upravljavcu, oziroma zaradi visokih poravn, ki so posledica pospešenih odčitkov s časovnim intervalom, ki je manjši od stopnje, navedene pod točko 5.4.1, prav tako iz razlogov, ki jih je mogoče pripisati upravljavcu.

Na računu morata biti navedena datum izdaje in rok plačila, ki ne sme biti krajši od dvajsetih (20) koledarskih dni od datuma izdaje računa.

Če izdani račun za 150 % presega vrednost povprečnega stroška iz računov, izdanih v zadnjih dvanajstih (12) mesecih, je treba obračunskemu dokumentu priložiti plačilne liste za obročno plačilo dolgovanega zneska, brez poseganja v uporabo člena 5.4.8 o skritih izgubah.

Upravljavca si vsekakor pridržuje pravico, da odobri obročno plačevanje računov uporabnikom, ki so v finančni stiski in so zato upravičeni do olajšav.

5.4.6 Morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata, decorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza, salvo il caso in cui l'Utente abbia presentato richiesta di rateizzazione dei pagamenti in conformità al precedente punto 5.4.5, il Gestore provvede ad inviare un primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC). Il sollecito bonario di pagamento riporta i contenuti minimi definiti nell'art. 3.1 della deliberazione Arera 16 luglio 2019, n. 311/2019/R/IDR e s.m.i..

Decorsi inutilmente almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta, il Gestore può procedere alla formale comunicazione di costituzione in mora dell'Utente a mezzo di raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC). La comunicazione di costituzione in mora riporta i contenuti minimi definiti nell'art. 4.5 della deliberazione Arera 16 luglio 2019, n. 311/2019/R/IDR e s.m.i.. Il termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti insoluti non potrà essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo del sollecito bonario di pagamento.

Decorso il termine ultimo di pagamento senza che l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di comunicazione sottoelencate o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora (che può essere richiesta al Gestore al massimo entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora) il Gestore, successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui non consenta la copertura integrale del debito ha diritto di:

a) per le utenze domestiche residenti

- limitare la fornitura, qualora tecnicamente attuabile, al fine di assicurare un flusso d'acqua tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- sospendere la fornitura mediante sigillo del misuratore decorsi ulteriori 25 giorni solari dall'intervento di limitazione, in costanza di mora, qualora l'insoluto sia superiore al corrispettivo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato dell'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora. Laddove la limitazione non sia tecnicamente realizzabile, previa comunicazione recante le motivazioni dell'impossibilità di addivenire alla limitazione, è facoltà del Gestore sospendere la fornitura senza limitazione del flusso;
- disattivare la fornitura mediante rimozione del misuratore e risolvere il contratto di fornitura solo se, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione del limitatore di flusso o dei sigilli oppure l'utente non abbia provveduto ad onorare obblighi di rientro da morosità pregressa (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora).

b) per le utenze condominiali

- è facoltà del Gestore limitare o sospendere o disattivare la fornitura laddove l'utente non abbia provveduto al pagamento di almeno la metà dell'importo complessivo dovuto (in un'unica soluzione ed entro il termine ultimo di pagamento della costituzione in mora) e al saldo dell'importo dovuto entro 6 mesi dal pagamento parziale.

c) per le utenze non disalimentabili e utenze beneficiarie di bonus idrico

- limitare la fornitura, qualora tecnicamente attuabile, al fine di assicurare un flusso d'acqua tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno).

d) per tutte le altre tipologie d'utenza

- sospendere o disattivare la fornitura.

In nessun caso la sospensione e la disattivazione della fornitura può essere eseguita nei giorni festivi, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La riattivazione della fornitura a seguito di limitazione/sospensione o disattivazione è subordinata al

pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute, comprovato dall'inoltro della copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento secondo una delle modalità di comunicazione di seguito elencate, e alla corresponsione delle spese per gli interventi effettuati secondo quanto previsto dal Tariffario Gestore.

Le spese per l'intervento di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente finale ad esclusione dell'utente domestico residente il cui insoluto non superi 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata o nel caso in cui non sia destinatario di procedure di costituzione in mora nei 18 mesi precedenti la costituzione in mora.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura precedentemente limitata/sospesa o disattivata per morosità, a partire dalla ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento delle somme dovute, entro:

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: 2 giorni feriali

È il tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, secondo le modalità di comunicazione di seguito elencate, e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento delle somme dovute da parte dell'Utente può essere comunicato al Gestore con le seguenti modalità:

- e-mail: info@ackv.it;
- fax: 040 9778290;
- numero verde Assistenza Utenti **800 194 038** (con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo info@ackv.it);
- sportelli utenza presenti sul territorio.

Inoltre, in caso di morosità dell'utente finale, il Gestore può richiedere in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) 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%).

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

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

Qualora il Gestore eserciti le facoltà di cui alle lettere a) e/o b), il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

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

A partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del Servizio Idrico Integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il Gestore si impegna, pertanto, ad applicare la disciplina prevista al capitolo 5.4.2.

5.4.6 Zamujanje

Če uporabnik ne plača računa do roka zapadlosti, po preteku 10 koledarskih dni od roka zapadlosti, razen če je uporabnik vložil prošnjo za obročno plačevanje skladno s prejšnjo točko 5.3.5, mu upravljavec pošlje prvi opomin za plačilo po priporočeni pošti s povratnico ali po varni e-pošti (PEC). Opomin za plačilo mora vsebovati minimalno vsebino, opredeljeno v členu 3.1 Resolucije Arera št. 311/2019/R/IDR z dne 16. julija 2019, kakor je bila spremenjena.

Po preteku vsaj 25 koledarskih dni od datuma zapadlosti računa brez uporabnikovega odziva,

upravljavca lahko pošlje uporabniku po priporočeni pošti s povratnico ali po varni e-pošti (PEC) uradni opomin pred izvršbo. Obvestilo o neizpolnjevanju obveznosti mora vsebovati minimalno vsebino, opredeljeno v členu 4.5 Resolucije Arera št. 311/2019/R/IDR z dne 16. julija 2019, kakor je bila spremenjena. Skrajni rok za plačilo zapadlega dolgovanega zneska, ki je naveden v uradnem opominu pred izvršbo in do katerega je uporabnik dolžan izplačati neporavnana plačila, mora biti vsaj 40 koledarskih dni, kot določa veljavna zakonodaja, in steče od uporabnikovega prejema prvega opomina za plačilo.

Skladno z določbami iz 7. člena Priloge A Sklepa 311/2019/R/idr organa ARERA po poteku skrajnega roka za plačilo, ne da bi uporabnik poravnal dolg in o tem seznanil upravljavca na načine, navedene v nadaljevanju, oziroma oddal zahtevek za obročno plačevanje zneska, ki je predmet opomina pred izvršbo (za katero se lahko upravljavca zaprosi najkasneje pet koledarskih dni pred skrajnim rokom za izplačilo zneska, ki je predmet opomina pred izvršbo), upravitelj je po izvršbi varščine, če je bila plačana, v primerih, ko ta ne omogoča popolnega pokritja dolga, upravičen do:

a) **v primeru gospodinjskih uporabnikov s stalnim prebivališčem**

- če je tehnično izvedljivo, omejiti dobavo in zagotoviti zadostni vodni tok za zadovoljitev minimalne količine vode potrebne za življenje (50 litrov/prebivalca/dan);
- prekiniti dobavo po poteku dodatnih 25 koledarskih dni od omejitve vodnega toka, če uporabnik še vedno ni poravnal dolga in če neporavnani znesek presega dolgovani znesek, določen za subvencionirane uporabnike, iz predhodnega leta glede na leto opomina pred izvršbo. Če je omejitev tehnično neizvedljiva, ima upravljavec, potem ko je uporabnika seznanil z neizvedljivostjo omejitve, pravico prekiniti dobavo brez omejitve toka;
- izklopiti dobavo z odstranitvijo merilne naprave in razrešiti dobavno pogodbo, samo če pride po omejitvi oziroma prekinitvi dobave do odstranitve reduktorja pretoka ali pečatov, oziroma če uporabnik ni poravnal dolgovanih zapadlih obveznosti (ki se nanašajo na predhodnih 24 mesecev od datuma opomina pred izvršbo).

b) **v primeru uporabnikov v večstanovanjskih hišah**

- ima upravljavec pravico omejiti ali prekiniti oziroma izklopiti dobavo, če uporabnik ni poravnal vsaj polovice celotnega dolgovanega zneska (v enem samem obroku in do skrajnega roka za plačilo, navedenega v opominu pred izvršbo), ter dokončno poravnal dolgovani znesek v 6 mesecih od delnega plačila.

a) **v primeru uporabnikov, ki jih ni mogoče izklopiti, in uporabnikov, upravičenih do socialne pomoči za dobavo vode**

- če je tehnično izvedljivo, omejiti dobavo in zagotoviti zadostni vodni tok za zadovoljitev minimalne količine vode potrebne za življenje (50 litrov/prebivalca/dan).

b) **v primeru vseh ostalih skupin uporabnikov**

- prekiniti ali izklopiti dobavo.

Prekinitve ali izklop dobave se v nobenem primeru ne more izvesti na praznik, soboto ali predpraznični dan.

Ponovna dobava po omejitvi/prekinitvi ali izklopu je mogoča samo pod pogojem, da uporabnik plača neporavnane obveznosti, o čemer mora s potrdilom o plačilu seznaniti upravljavca na enega od v nadaljevanju navedenih načinov, in poravnati vse stroške za opravljena dela skladno s cenikom upravljavca.

Stroške del za omejitev porabe, vključno s stroški za reduktor toka, plača končni uporabnik, z izjemo gospodinjskega uporabnika, ki ima prijavljeno stalno prebivališče in čigar neporavnane obveznosti niso trikrat višje od zneska letne pristojbine za volumen subvencionirane dobave, oziroma razen če je bil zoper njega že uveden postopek uradnega opomina pred izvršbo v preteklih 18 mesecih pred izdajo uradnega opomina.

Upravljavca je dolžan zagotoviti ponovno dobavo, ki je bila zaradi zamujanja omejena/prekinjena oziroma izklopljena, od dne prejetja potrdila o plačilu dolgovanih zneskov, in sicer v navedenem roku:

Rok za ponovno dobavo po prekinitvi zaradi zamujanja: 2 delovna dneva

Je čas, ki preteče od trenutka, ko upravljavec prejme potrdilo o opravljenem plačilu dolgovanih zneskov na spodaj navedene načine, do ponovne dobave.

Potrdilo o plačilu dolgovanih zneskov lahko uporabnik odpošlje upravljavcu na naslednje načine:

- po e-pošti: info@ackv.it;

- faks: 040 9778290;
- prek brezplačne številke za pomoč strankam **800 194 038** (pri čemer mora hkrati poslati tudi potrdilo o plačilu na naslov info@ackv.it);
- v poslovalnici na območju.

Če končni uporabnik zamuja pri plačevanju, lahko upravljavec zahteva poleg zneska zapadlega računa/-ov še:

- a) poštno stroške za prvi opomin in za opomin pred izvršbo;
- b) zamudne obresti, izračunane od datuma zapadlosti računa/-ov na podlagi referenčne obrestne mere Evropske centralne banke, povišane za tri odstotke in pol (3,5 %).

Če se zahtevki za novo dobavno pogodbo po prekinitvi nanaša na odjemno ali izlivno mesto, na katerem je bila dobava zaradi zamujanja izklopljena, oziroma če je prejšnji imetnik pogodbe zamujal s plačevanjem, ima upravljavec pravico:

- a) zahtevati od novega končnega uporabnika samoizjavo skladno s 47. členom UPR št. 445 z dne 28. 12. 2000, opremljeno s potrebno dokumentacijo, ki potrjuje nepovezanost s prejšnjim dolgom;
- b) počakati s ponovno dobavo, dokler niso vsi dolgovi poravnani v primerih, ko upravljavec sam ugotovi, da je novi končni uporabnik iz katerega koli naslova že stanoval v nepremičninski enoti, s katero je povezano predmetno odjemno ali izlivno mesto.

Če upravljavec uveljavlja pravico iz alinej a) in/ali b), čas za ureditev nove dobavne pogodbe steče od datuma prejema pri upravljavcu:

- dokumentacije iz alineje a);
- potrdila o plačilu dolgovanjih zneskov, v primerih iz alineje b).

Skladno z določbami Zakona o izvrševanju proračuna 2018 (Zakona 205/2017), kot je bil spremenjen z Zakonom o izvrševanju proračuna 2020 (št. 160 iz leta 2019), in z naknadnimi sklepi organa ARERA, pri izterjavi zneskov v računih za celovito oskrbo z vodo, ki imajo rok zapadlosti po 1. januarju 2020, velja dveletni zastaralni rok. Upravljavec se zato zavezuje, da bo uveljavil določbe Sklepa organa ARERA št. 547/2019/R/idr z n. s. d.

Od računov, ki zapadejo po 1. januarju 2020, za pravico do izterjave zneskov, navedenih na računih integrirane storitve oskrbe z vodo, velja dveletni zastaralni rok. Upravljavec se zato zavezuje, da bo uporabljal disciplino, določeno v poglavju 5.4.2.

5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi. Il costante monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture, guasti che generano perdite occulte degli impianti interni privati a valle del contatore.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

L'Utente in ogni caso ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente finale, quest'ultimo è tenuto a comunicare l'autolettura nei tempi e nelle modalità indicate dal Gestore. La mancata comunicazione comporterà l'addebito di un consumo stimato.

In caso di manomissioni o guasti al contatore l'Utente deve comunicarli prontamente al Gestore al numero verde di **Pronto Intervento 800 194 039** (attivo 24 ore su 24).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente può chiedere il necessario supporto rivolgendosi al Gestore presso gli sportelli o al numero verde di **Assistenza Utenti 800 194 038**.

5.4.7 Spremljanje in nadzor porabe

Uporabnik je odgovoren za spremljanje lastne porabe. Stalno spremljanje porabe prepreči napake in okvare, ki povzročajo skrite izgube na inštalacijah v zasebni lasti za vodomerom.

Uporabnik je odgovoren za pravilno vzdrževanje vodomera, zlasti za zaščito pred zmrzovanjem in pred

zunanjsimi dejavniki, ki lahko vplivajo na delovanje oziroma onemogočijo odčitavanje. Uporabnik je vedno dolžan omogočiti in olajšati dostop do vodomera zaposlenim ali pooblaščenim osebam upravljavca za obračun porabe vode.

Če to ni mogoče iz razlogov, ki se lahko pripišejo končnemu uporabniku, je uporabnik dolžan samostojno sporočiti odčitek v roku in na načine, ki jih določa upravljavec. Nespoštovanje obveznosti sporočanja ima za posledico obračun ocenjene porabe.

V primeru nedovoljenega posega ali okvare na vodomeru mora uporabnik o tem pravočasno seznaniti upravljavca prek brezplačne telefonske številke za **nujno ukrepanje 800 194 039** (24 ur dnevno).

V primeru tudi potencialnega nepravilnega delovanja lahko uporabnik prosi upravljavca za pomoč v poslovalnici ali tako, da pokliče na brezplačno številko za **pomoč strankam 800 194 038**.

5.4.8 Gestione perdite occulte

Le condizioni di gestione delle perdite d'acqua nelle reti private sono riportate nel separato **Regolamento per la gestione delle perdite nelle reti private**, consultabile sul sito web www.ackv.it.

5.4.8 Ravnanje v primeru skritih izgub

Pogoji za upravljanje vodnih izgub v zasebnih omrežjih so določeni v **Pravilniku o upravljanju izgub v zasebnih omrežjih**, ki je na voljo na spletni strani www.ackv.it.

5.4.9 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore al Gestore o il controllo in contraddittorio effettuato dalla Camera di Commercio competente per territorio, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17.

Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente nel rispetto degli standard indicati al precedente punto 5.3.7.

Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:

Tempo massimo verifica contatore: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio: 30 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito della verifica trasmesso dalla Camera di commercio o dal laboratorio autorizzato incaricato della verifica e la data di invio all'utente dell'esito stesso.

Qualora la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore all'Utente sarà addebitato il costo dell'intervento previsto dal Tariffario Gestore consultabile sul sito web www.ackv.it e presso gli sportelli utenti, esplicitandone l'ammontare in bolletta.

L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il contatore risulti correttamente funzionante, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del contatore il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del contatore venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Qualora, in seguito alla verifica, il contatore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla

sostituzione dello stesso a titolo gratuito dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il misuratore può essere sostituito contestualmente alla verifica oppure in una data che deve essere comunicata all'Utente. L'Utente può, entro 5 giorni dalla comunicazione, concordare con il Gestore una data diversa.

Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante: 10 giorni lavorativi

È il tempo 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 contatore stesso.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il calcolo del consumo stimato "Cs" come definito all'articolo 11.1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

5.4.9 Pregled vodomera

Uporabnik lahko od upravitelja zahteva preverjanje pravilnega delovanja svojega števca ali nasprotno preverjanje, ki ga opravi gospodarska zbornica, pristojna za ozemlje, v skladu s členom 5(2) ministrskega odloka 93/17.

Če je potrebna navzočnost uporabnika, ker vodomer ni dostopen oziroma ker uporabnik prosi, da bi bil na pregledu prisoten, se upravljavec dogovori za termin z uporabnikom v spoštovanju standardov, navedenih v prejšnji točki 5.3.7.

Upravljavec se zavezuje, da bo pregled izvedel in sporočil izid pregleda v navedenih rokih:

Maksimalni rok za pregled vodomera: 10 delovnih dni

Je čas med prejemanjem zahtevke uporabnika za pregled in dejansko izvedbo pregleda.

Maksimalni rok za obvestilo o izidu pregleda na kraju samem: 10 delovnih dni

Je čas med pregledom, ki ga opravi upravljavec, in posredovanjem izida pregleda uporabniku.

Maksimalni rok za obvestilo o izidu laboratorijskega pregleda: 30 delovnih dni

Je čas med prejemanjem izida pregleda, ki ga posreduje trgovinska zbornica ali laboratorij, pooblaščen za pregled, in posredovanjem izida pregleda uporabniku.

Če pregled dokaže pravilno delovanje vodomera, bo uporabnik moral plačati stroške posega, skladno z upravljavčevim cenikom, ki je na voljo na spletišču www.ackv.it in v poslovalnicah za stranke s pojasnitvijo yneska v računu.

Maksimalni strošek za pregled, ki ga upravljavec lahko uporabniku zaračuna, ko ugotovi pravilno delovanje vodomera, je izrecno naveden v računu, na spletišču in v Pravidniku celovite oskrbe z vodo. Upravljavec je med drugim dolžan uporabniku, ki prosi za pregled vodomera, sporočiti najvišji strošek, ki mu bo zaračunan, če je napaka na njegovi strani; ta obveznost velja vsaj v primeru, ko se zahtevek po pregledu vodomera posreduje prek kanala, ki omogoča takojšnjo komunikacijo, kot npr. po telefonu, na fizičnem okencu ali v spletni poslovalnici.

Če se s pregledom ugotovi, da je vodomer v okvari ali da slabo deluje, bo upravljavec vodomer brezplačno zamenjal in o tem uporabnika seznanil z odgovorom, v katerem bo naveden tako izid pregleda kot datum zamenjave vodomera.

Števec se lahko zamenja istočasno s pregledom ali na datum, o katerem je uporabnik obveščen. Uporabnik se lahko v petih dneh po obvestilu z upraviteljem dogovori za drug datum.

Rok za zamenjavo pokvarjenega vodomera: 10 delovnih dni

Je čas med posredovanjem obvestila o izidu pregleda vodomera in terminom za zamenjavo vodomera.

Upravljavec izvede rekonstrukcijo nepravilno izmerjene porabe z izračunom ocenjene porabe "Cs", kot je opredeljena v 11.1 členu Priloge A Resolucije ARERA št. 218/2016/R/IDR, ali, če to ni mogoče, na podlagi povprečne letne porabe uporabnikov, za katere je značilna enaka vrsta uporabe.

5.4.10 Verifica della pressione di fornitura

L'Utente ha la facoltà di richiedere al Gestore la verifica della pressione di fornitura al contatore. Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente secondo gli standard indicati al precedente punto 5.3.7. Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:

Tempo massimo verifica pressione: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo comunicazione esito verifica pressione: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Nel caso in cui il valore rilevato risulti inferiore al livello minimo specificato al successivo punto 5.7.5 il Gestore provvede al ripristino delle condizioni minime del servizio o ad informare l'Utente dei tempi necessari per il ripristino.

Al contrario se il valore di pressione fosse superiore al limite minimo il Gestore addebita all'Utente il costo dell'intervento previsto dal Tariffario Gestore consultabile sul sito web www.ackv.it e presso gli sportelli utenti.

L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il livello di pressione risulti nella norma, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del livello di pressione il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del livello di pressione venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

5.4.10 Pregled delovnega tlaka

Uporabnik ima pravico zahtevati od upravljavca pregled delovnega tlaka pri vodomeru.

Če je potrebna navzočnost uporabnika, ker vodomer ni dostopen oziroma ker uporabnik prosi, da bi bil prisoten na pregledu, se upravljavec z uporabnikom dogovori za termin na podlagi standardov, navedenih pod prejšnjo točko 5.3.7.

Upravljavec se zavezuje, da bo pregled izvedel in sporočil izid pregleda v navedenem roku:

Maksimalen rok za meritev tlaka: 10 delovnih dni

Je čas med prejemanjem zahtevke uporabnika za pregled in dejanskim pregledom, ki ga opravi upravljavec.

Maksimalni rok za sporočanje izida meritve tlaka: 10 delovnih dni

Je čas med pregledom, ki ga opravi upravljavec, in posredovanjem izida pregleda uporabniku.

Če je izmerjena vrednost nižja od najnižje stopnje, določene pod naslednjo točko 5.7.5, upravljavec zagotovi minimalne pogoje izvajanja storitve oziroma obvesti uporabnika o roku vzpostavitve minimalnih pogojev.

Če pa izmerjen tlak presega minimalno stopnjo, upravljavec uporabniku zaračuna stroške pregleda, skladno s cenikom, ki je na voljo na spletišču www.ackv.it in pri okencih za stranke.

Maksimalni znesek stroškov, ki ga upravljavec lahko zaračuna uporabniku za pregled, ko ugotovi, da vodomer pravilno deluje, je izrecno naveden v računu, na spletišču in v Pravilniku celovite oskrbe z vodo. Upravljavec je dolžan sporočiti uporabniku, ki prosi za pregled stopnje tlaka, tudi stroške za dela, ki mu bodo zaračunani, če je za napako sam odgovoren; ta obveznost velja vsaj v primeru, ko se prošnja za pregled stopnje tlaka posreduje prek kanala, ki omogoča takojšnjo komunikacijo, kot npr. po telefonu, na okencu ali v spletni poslovalnici.

5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

5.5 NEPREKINJENOST VODOVODNE STORITVE

5.5.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza

Il Gestore si impegna a garantire una fornitura idrica continua, regolare e senza interruzioni. Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni della fornitura programmate e non programmate, il Gestore si impegna ad adottare ogni possibile azione per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Nel caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile prolungate il Gestore è tenuto a rispettare il seguente standard:

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (S2): 48 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si è verificata una singola interruzione della fornitura idrica (sia essa programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il sostitutivo di emergenza.

In caso di mancato rispetto dello standard, sarà riconosciuto un indennizzo ad ogni utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale.

5.5.1 *Neprekinjenost in izvajanje storitev v izrednih razmerah*

Upravljavec se zavezuje, da bo zagotavljal stalno, redno in neprekinjeno storitev.

Če zaradi višje sile, okvar ali vzdrževalnih del (potrebni za pravilno obratovanje sistema ter zagotavljanje kakovostne in varne storitve) pride do načrtovanih oz. nenačrtovanih prekinitev, se upravljavec zavezuje, da bo sprejel vse potrebne ukrepe za zaježitev nevšečnosti pri uporabniku in bo karseda omejil obdobje nepravilnega delovanja, seveda glede na nastalo tehnično težavo in za aktivacijo storitev nadomestne oskrbe v nujnih primerih.

Če pride do nepravilnega delovanja oziroma daljše prekinitve oskrbe s pitno vodo, mora upravljavec zagotoviti naslednje stopnje izvajanja storitve:

Maksimalen rok za zagotovitev nadomestne storitve v izrednih razmerah: 48 ur

Je čas, izražen v urah, med začetkom posamezne prekinitve (načrtovane ali nenačrtovane) in začetkom izvajanja nadomestne storitve v izrednih razmerah.

V primeru neskladnosti s standardom bo nadomestilo plačano vsakemu končnemu uporabniku, ki se v primeru uporabnikov kondominija namenjen posrednemu uporabniku.

5.5.2 *Sospensione programmata del servizio*

Nel caso il Gestore debba sospendere la fornitura idrica per eseguire interventi o manovre programmate sulla rete acquedotto (ad esclusione degli interventi dovuti a guasto) è tenuto a garantire i seguenti standard:

Durata massima della singola sospensione programmata (S1): 24 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun Utente interessato.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3): 48 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola sospensione della fornitura oggetto del preavviso.

Il preavviso viene effettuato, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso e lettura (nel caso di un condominio o di un isolato), oppure direttamente all'Utenza nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari interessati.

Qualora la sospensione programmata interessi un numero elevato di Utenti il Gestore provvede all'emissione di comunicati televisivi e su stampa locale.

In caso di mancato rispetto degli standard, sarà riconosciuto un indennizzo ad ogni utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale.

5.5.2 Načrtovana prekinitiv dobave

Če je upravljavec dolžan prekiniti vodno dobavo zaradi nujnega posega ali del na vodovodnem omrežju (z izjemo del za odpravo okvare), mora zagotoviti naslednje stopnje storitve:

Maksimalen čas načrtovane prekinitve vodovodne storitve (S1): 24 ur

Je čas, izražen v urah, med začetkom načrtovane prekinitve dobave in ponovno dobavo pri vseh uporabnikih, pri katerih je bila prekinjena.

Minimalen rok za obvestilo o programirani prekinitvi vodovodne storitve (S3): 48 ur

Je čas, izražen v urah, med seznanitvijo vsakega končnega uporabnika in začetkom posamezne prekinitve dobave, ki je predmet predhodnega obvestila.

Obveščanje običajno poteka na podlagi izobešanja obvestil na javnih enostavno dostopnih in berljivih mestih (v primeru večstanovanjske hiše ali bloka) oziroma z osebnim obvestilom uporabniku v primeru ene ali nekaj enostanovanjskih stavb.

Če načrtovana prekinitiv storitve zadeva večje število uporabnikov, upravljavec poskrbi za ustrezno obveščanje prek televizije in lokalnega tiska.

V primeru neskladnosti s standardi bo nadomestilo plačano vsakemu končnemu uporabniku, ki se v primeru uporabnikov kondominija namenjen posrednemu uporabniku.

5.5.3 Pronto intervento

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno qualora si verificano problematiche connesse all'erogazione del servizio idrico integrato, per gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo.

Chiamando il numero verde, **800 194 039**, dedicato esclusivamente al Pronto intervento, l'Utente può segnalare disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura.

Il servizio telefonico è gratuito da rete fissa e mobile, è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e prevede la registrazione vocale delle chiamate ricevute.

Il servizio telefonico fornisce al segnalante, ove 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 servizio telefonico di pronto intervento, inoltre, assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute ed è in grado di garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riporta gli stessi in ogni bolletta recapitata all'Utenza. Il Gestore si impegna a rispettare il seguente standard relativo al servizio telefonico di pronto intervento:

Tempo di risposta del servizio telefonico di Pronto intervento: ≤120 secondi

(da rispettare nel 90% delle chiamate)

È il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

5.5.3 Nujno ukrepanje

Upravljavec razpolaga z ekipo za nujno ukrepanje, ki je dežurna 24 ur dnevno, vsak dan v letu, v primeru težav, povezanih z zagotavljanjem celovite oskrbe z vodo, odpravljanje nevarnosti in nevarnosti.

Uporabnik lahko pokliče na brezplačno številko **800 194 039**, ki je izključno namenjena nujnemu

ukrepanju, in opozori na nepravilno delovanje, okvaro ali prekinitev dobave.

Telefonska številka je brezplačna tako s stacionarnega kot z mobilnega telefona, deluje 24 ur dnevno, vsak dan v letu in zagotavlja glasovno snemanje prejetih klicev.

S klicem na navedeno številko lahko prijavitelj po potrebi prejme tudi navodila o ravnanju in splošnih ukrepih, ki jih je treba takoj izvesti za zagotavljanje varnosti sebe in drugih, v pričakovanju prihoda ekipe za nujno ukrepanje na kraj posega.

Storitev nujnega ukrepanja zagotavlja tudi glasovno snemanje vseh prejetih telefonskih klicev in najmanj 24-urno oskrbo v primeru prekinitve zunanjega električnega napajanja.

Upravljavec objavi na svojem spletišču telefonsko številko storitve nujnega ukrepanja, ki je navedena tudi v računu uporabnika. Upravljavec se zavezuje, da bo spoštoval naslednje standarde, povezane s storitvijo nujnega ukrepanja:

Odzivni čas na klic za nujno ukrepanje: ≤120 sekund

(stopnjo je treba dosegati v 90 % primerov)

Je čas, ki preteče od odziva (tudi samodejnega) klicnega centra, do začetka pogovora s svetovalcem oziroma koncem klica, če se uporabnik odloči za prekinitev pred začetkom pogovora.

5.5.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni

In caso di:

- 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;

il Gestore si impegna a rispettare lo standard seguente:

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore

(da rispettare nel 90% delle chiamate di pronto intervento)

È il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata della squadra di pronto intervento.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

5.5.4 Primeri nevarnosti in tveganja škode

V primeru:

- obilnega puščanja vode oziroma manjšega puščanja z nevarnostjo zamrznitve;
 - spremembe lastnosti dobavljene pitne vode;
 - okvare ali okluzije na kanalizacijskem omrežju;
 - izvedbe čiščenja in odvajanja po poplavih in povratnem toku;
- se upravljavec zavezuje, da bo zagotavljal navedeno stopnjo:

Čas prihoda na kraj posega v primeru nujnega ukrepanja: 3 ure

(izpolniti pri 90% klicev v sili)

Je čas med začetkom pogovora s svetovalcem klicnega centra za nujno ukrepanje in prihodom ekipe na kraj posega.

V primeru več hkratnih opozoril na nevarnost, zaradi česar se rok ukrepanja podaljša, upravljavec posreduje uporabniku potrebna navodila po telefonu.

5.5.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informa l'Utenza con adeguato preavviso e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;

- predisporre un servizio di autobotti e/o di distribuzione di sacchetti.

5.5.5 *Izredne razmere v primeru pomanjkanja vode*

V primeru predvidenega ali dejanskega pomanjkanja vode zaradi naravnih ali človeških dejavnikov, ki niso odvisni od delovanja upravljavca, se upravljavec zavezuje, da bo o tem predhodno obvestil svoje uporabnike, in si pridržuje pravico sprejemanja naslednjih ukrepov:

- poziv k varčevanju z vodo in omejevanju nepotrebne porabe;
- omejitev porabe z znižanjem tlaka v omrežju;
- izmenična dobava vode uporabnikom;
- izvajanje storitve distribucije vode z avtocisternami in/ali vrečami.

5.6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Utente può richiede al Gestore informazioni sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo presso gli **sportelli utenti aziendali** o telefonando al numero verde di **Assistenza Utenti 800 194 038**.

Gli orari di apertura degli sportelli utenti e del servizio di Assistenza Utenti sono indicati nell'Allegato 1 – Recapiti e sportelli, sul sito www.ackv.it e nelle bollette inviate agli Utenti.

Il Gestore mette a disposizione un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta e dei Regolamenti d'Utenza, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e 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, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare online alcune pratiche come indicato al precedente articolo 5.3.4.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di inoltrare al Gestore richieste scritte di informazioni a mezzo:

- posta ordinaria:
Acquedotto del Carso Spa – Kraški vodovod dd
Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi, 78/A
34011 Duino Aurisina – Devin Nabrežina (TS)
- e-mail: info@ackv.it;
- posta elettronica certificata (PEC): ackv@pec.it;
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.ackv.it

Il Gestore, inoltre, si impegna a rispondere, in forma scritta, alle richieste di informazioni entro:

Tempo massimo di risposta alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta scritta all'Utente.

Il Gestore, utilizzando le modalità di comunicazione più adeguate allo scopo, è tenuto a:

- assicurare la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge di cui al D.Lgs.31/2001 e s.m.i. e rende disponibili presso gli sportelli e sul proprio sito web con cadenza semestrale ai sensi della deliberazione ARERA n. 586/2012/R/idr i valori dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per Comune/località:
 - concentrazione ioni idrogeno (pH)
 - residuo fisso a 180 °C
 - durezza totale in gradi (°F)
 - conducibilità
 - calcio
 - magnesio
 - ammonio
 - cloruri
 - solfati
 - potassio

- sodio
 - arsenico
 - bicarbonato
 - cloro residuo
 - fluoruri
 - nitrati
 - nitriti
 - manganese
- mettere a disposizione degli utenti, su motivata e specifica richiesta, anche i valori di altri eventuali parametri periodicamente rilevati in autocontrollo, nei limiti delle disposizioni emanate dalle autorità competenti;
 - rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, pubblicando sul proprio sito web la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Regolamento del Servizio Idrico Integrato;
 - adottare nei confronti degli Utenti finali un modello di bolletta conforme alle disposizioni previste dalle direttive delle competenti Autorità, riportando tutte le informazioni previste;
 - informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori nonché sulle agevolazioni esistenti;
 - informare l'Utenza sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
 - informare l'Utenza sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare il Gestore è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
 - informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del servizio, conseguiti con ciascun investimento;
 - rendere note le modalità di accesso agli atti, garantendo comunque la piena rispondenza alle norme vigenti.

5.6 OBVEŠČANJE UPORABNIKOV

Uporabnik lahko upravljavca prosi za informacije o raznih postopkih in projektih podjetja pri **okencih za stranke** ali prek brezplačne telefonske številke za **pomoč strankam 800 194 038**.

Delovni čas okenc za uporabnike in službe za pomoč uporabnikom je naveden v Prilogi 1 - Naslovi in okenca, na spletni strani www.ackv.it in v računih, poslanih uporabnikom.

Upravitelj da na voljo spletni portal, prek katerega je mogoče pridobiti informacije o storitvah družbe, izvod listine in pravil za uporabnike, informacije o lokaciji, dnevih in urah odprtosti fizičnih okenc in telefonske službe za javnost, referenčne in brezplačne številke za stik z upraviteljem ter kontaktne podatke službe za potrošnike na področju energije in okolja, izvod obrazca za vložitev pritožb ter opraviti nekatere postopke na spletu, kot je navedeno v členu 5.3.4.

Uporabnik ima tudi pravico, da pri upravljavcu vloži pisno prošnjo za več informacij na naslednje načine:

- po navadni pošti:
Acquedotto del Carso SpA – Kraški vodovod d.d.
Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi 78/A
34011 Duino Aurisina – Devin - Nabrežina (TS)
- po e-pošti: info@ackv.it;
- po varni elektronski pošti (PEC) ackv@pec.it;
- prek spletne poslovalnice na spletišču www.ackv.it

Upravljavec se zavezuje, da bo odgovoril v pisni obliki na prošnje za informacije v navedenem roku:

Maksimalen rok za odgovor na pisne prošnje za informacije: 30 delovnih dni
Je čas, ki preteče od prejema prošnje uporabnika do posredovanja pisnega odgovora

Upravljavec bo glede na prošnjo za odgovor uporabil najustreznejše načine, pri čemer je dolžan:

- zagotoviti, da dobavljena voda izpolnjuje veljavne zakonske standarde po ZU 31/2001 z n. s. d., in omogočati vsakih šest mesecev vpogled v vrednosti navedenih parametrov, povezanih z dobavljeno vodo po posamezni občini/kraju, tako v poslovalnicah kot na svojih spletnih straneh skladno s Sklepom organa ARERA 586/2012/R/idr:
 - koncentracija vodikovih ionov (pH)
 - suhi ostanek pri 180 ° C
 - skupna trdota v stopinjah (° F)
 - prevodnost
 - kalcij
 - magnezij
 - amonij
 - kloridi
 - sulfati
 - kalij
 - natrij
 - arzen
 - bikarbonat
 - prosti klor
 - fluoridi
 - nitrati
 - nitriti
 - mangan
- na uporabnikovo utemeljeno zahtevo omogočiti vpogled v druge parametre, ki se periodično beležijo s samostojnim pregledom skladno s pravili, ki jih določajo pristojni organi;
- seznaniti uporabnike s pogoji izvajanja storitve in pravili razmerja med strankami prek objave Kataloga storitev celovite oskrbe in ravnanja z vodo in Pravilnika celovite oskrbe z vodo na svojih spletnih straneh;
- ponuditi končnemu uporabniku obrazec računa, ki naj bo skladen s predpisi pristojnih organov in naj vsebuje vse potrebne informacije;
- obveščati uporabnike o postopkih plačevanja položnic, načinih odčitavanja vodomero in obstoječih olajšavah;
- obveščati uporabnike o logiki sestave in spreminjanja tarife ter o posamezni spremembi cene in njenih sestavin;
- obveščati uporabnike o izvajanju storitve kanalizacije in čiščenja; upravljavec je zlasti dolžan nuditi informacije o delovanju čistilnih naprav, o kakovostnih lastnosti odtokov iz čistilnih naprav, kakovosti in končnemu namembnemu kraju blata iz čistilnih naprav;
- obveščati uporabnike o poteku izvajanja programa posegov, določenih v območnem načrtu, in o pozitivnih učinkih - v smislu vpliva na okolje in/ali izboljšanja storitve - doseženih s posamezno investicijo;
- objaviti oblike vpogleda v dokumentacijo ob neprekinjenem zagotavljanju popolne skladnosti z veljavnimi predpisi.

5.6.1 Qualità dell'acqua

Il Gestore garantisce ai propri Utenti la corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge, mediante una costante sorveglianza realizzata attraverso la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile che va dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. L'accertamento della qualità dell'acqua prelevata e distribuita comporta un'attività di monitoraggio e controllo che viene effettuata secondo modalità applicate sull'intero acquedotto gestito. Il monitoraggio di tutti i processi è definito in appositi "Piani di Monitoraggio" territoriali (definiti in collaborazione con le aziende sanitarie locali competenti per territorio). La direttiva 98/83/CE e i decreti legislativi n. 31/2001 e n. 27/2002, attuativi della stessa, rappresentano le norme di riferimento per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano. Essi prevedono che su tali acque vengano eseguiti due tipi di controlli analitico chimico-fisico e microbiologico: controlli interni, di responsabilità del gestore e controlli esterni, effettuati dall'Autorità Sanitaria Locale competente.

Qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua distribuita entro i vigenti standard di legge, il Gestore ha la facoltà di erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva

comunicazione all'utenza ed alle Autorità competenti e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale competente. Il Gestore comunica altresì all'Autorità le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

5.6.1 Kakovost vode

Upravljavec zagotavlja svojim uporabnikom, da dobavljena voda izpolnjuje veljavne zakonske standarde s stalnim nadzorom nad celotnim proizvodnim ciklom pitne vode, od virov oskrbe z vodo do njene distribucije. Ugotovitev kakovosti vode, ki se črpa in distribuira, zahteva stalno spremljanje in nadzor, ki se izvaja na načine, veljavne na celotnem vodovodnem omrežju. Spremljanje vseh postopkov je določeno v posameznih območnih »načrtih za monitoring« (opredeljenih v sodelovanju z lokalnimi zdravstvenimi podjetji, pristojnimi za posamezno območje). Direktiva 98/83/EC in Zakonski uredbi 31/2001 in 27/2002, ki urejata njeno izvajanje, so temeljni predpisi za nadzor kakovosti vode, namenjene za prehrano ljudi. Določajo namreč, da se na navedenih vodah izvajata dve vrsti preverjanj, in sicer kemijsko-fizikalno analiza in mikrobiološka analiza: notranji nadzor, nadzor odgovornosti upravljavca in zunanji nadzor, ki ga izvaja lokalno pristojen zdravstveni organ.

Ko ni mogoče ohraniti stopnje kakovosti dobavljene vode v mejah zakonskih standardov, ima upravljavec pravico dobavljati nepitno vodo, pod pogojem da o tem predhodno in pravočasno obvesti uporabnike ter pristojne organe in vsekakor samo po pridobljenem soglasju lokalno pristojnega zdravstvenega podjetja. Upravljavec mora za namene izvajanja nadzora in sprejemanja morebitnih drugačnih ukrepov zdravstvenemu podjetju sporočiti vse ukrepe, ki jih je izvedel za odpravo izrednih razmer, ter rok ponovne za ponovno redno dobavo.

5.7 TUTELA DELL'UTENTE

5.7 VARSTVO UPORABNIKOV

5.7.1 Procedura di reclamo

L'Utente può lamentare al Gestore la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione, presentando al Gestore un reclamo scritto.

Il reclamo può essere inoltrato:

- posta ordinaria:
Acquedotto del Carso Spa – Kraški vodovod dd
Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi, 78/A
34011 Duino Aurisina – Devin Nabrežina (TS)
- e-mail: info@ackv.it;
- posta elettronica certificata (PEC): ackv@pec.it;
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.ackv.it

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet i recapiti sopra indicati per l'inoltro in forma scritta dei reclami che devono prevedere almeno un recapito postale, un indirizzo PEC o fax.

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.

Presso gli sportelli e sul sito web del Gestore è disponibile un apposito modulo per agevolare la presentazione del reclamo scritto. È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente (il nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo).

I reclami verbali possono essere formalizzati in forma scritta, anche con l'assistenza del personale

del Gestore, presso gli sportelli utenti aziendali.

La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile utilizzando una terminologia di uso comune e deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la sotto-tipologia d'uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- f) l'elenco della documentazione allegata;
- g) modalità di attivazione del servizio di conciliazione di ARERA nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

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

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, ai reclami scritti entro:

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 30 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'Utente e la data di invio della risposta scritta da parte del Gestore.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario.

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

- a) fornisce 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 si verificano le condizioni previste dall'art. 51.2 lettera b) della deliberazione dell'ARERA 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/IDR e s.m.i..

5.7.1 Postopek reklamacije

Uporabnik se lahko pri upravitelju pritoži zaradi neskladnosti pridobljene storitve z eno ali več zahtevami, opredeljenimi z zakonom ali upravnimi predpisi, pogodbenim predlogom, na katerega se je uporabnik naročil, pogodbo o dobavi, pravilnikom o storitvah ali katerim koli drugim vidikom v zvezi z odnosom med upraviteljem in uporabnikom, razen pisnih zahtev za prilagoditev obračuna, tako da upravitelju predloži pisno pritožbo.

Pisno reklamacijo se lahko pošlje:

- po navadni pošti:

Acquedotto del Carso SpA – Kraški vodovod d.d.

Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi 78/A

34011 Duino Aurisina – Devin - Nabrežina (TS)

- po e-pošti: info@ackv.it;
- po varni elektronski pošti (PEC) ackv@pec.it;
- prek spletne poslovalnice na spletišču www.ackv.it

V vsakem računu upravljavec jasno navede in na svojih spletnih straneh objavi zgoraj navedene kontaktne podatke za vložitev pisnih reklamacij in mora navesti vsaj en poštni naslov, naslov PEC ali številko telefaksa. Upravljavec je dolžan preusmeriti vse pisne reklamacije, ki jih je končni uporabnik napačno poslal na drug upravljavčev kontakt, na enega od navedenih kontaktov v 7 delovnih dneh od prejema.

V poslovalnicah in na spletnih straneh upravljavca je na voljo obrazec za enostavno vložitev pisnih reklamacij. Pisno reklamacijo je mogoče vložiti tudi brez uporabe namenjenega obrazca, če sporočilo vsebuje vsaj glavne podatke, ki omogočajo identifikacijo uporabnika (ime in priimek, naslov dobave, poštni naslov, če se razlikuje od naslova dobave, ali telematski naslov, storitev, na katero se pritožba nanaša).

Ustne reklamacije se lahko podajo v pisni obliki tudi ob pomoči osebja v poslovalnicah upravljavca.

Utemeljen odgovor upravitelja na pisne pritožbe mora biti oblikovan na jasen in razumljiv način z uporabo splošno uporabljene terminologije in mora biti skladen z naslednjo minimalno vsebino: dokumentirano oceno upravljavca o utemeljenosti ali neutemeljenosti pritožbe v reklamaciji, ki mora vsebovati tudi uporabljene pravne in pogodbene sklice;:

- a) sklicevanje na pisno pritožbo
- b) navedba imena in organizacijske reference vodje, ki je odgovoren za zagotavljanje dodatnih pojasnil, če je to potrebno;
- c) dokumentirano oceno, ki jo opravi upravljavec glede upravičenosti ali neupravičenosti pritožbe, predstavljene v pritožbi, skupaj z uporabljenimi regulativnimi ali pogodbenimi referencami;
- d) opis in časovni okvir korektivnih ukrepov, ki jih je izvedel upravljavec;
- e) naslednje pogodbene informacije
 - i. storitev (Celovita Storitve Oskrbe z Vodo ali posamezne storitve, ki jo sestavljajo);
 - ii. podvrsta uporabe;
 - iii. v primeru reklamacije o cenah, uveljavljeno tarifo;
- f) seznam priložene dokumentacije;
- g) načine aktiviranja upravne službe ARERA ter načine aktiviranja drugih organov za izvensodno reševanje sporov.

V primeru reklamacije, ki vsebuje nesoglasje v zvezi z obračunavanjem zneskov za porabo starejših od dveh let, za katere rok ni zapadel, je izvajalec dolžan v obrazloženem odgovoru poleg minimalne vsebine iz prejšnjih točk, navesti elemente, ki določajo zahtevek za plačilo, tako da omogoči uporabniku zaščito svojih pravic. V istem odgovoru pooblaščen upravljavec končnemu uporabniku posreduje podatke za reševanje spora, pri čemer navede vsaj postopke za aktiviranje upravne službe pristojnega Organa ter načine aktiviranja morebitnih drugih organov za izvensodno reševanje sporov, s katerimi upravitelj se zavezuje k sodelovanju in katerega postopek je brezplačen.

V primeru, da reklamacije ni mogoče rešiti, upravljavec poleg prej navedenih elementov končnemu uporabniku posreduje tudi podatke za rešitev spora in navede vsaj postopke za aktiviranje upravne službe pristojnega Organa ter načine aktiviranja morebitnih drugih organov za izvensodno reševanje sporov, s katerimi upravitelj se zavezuje k sodelovanju in katerega postopek je brezplačen.

Upravljavec se zavezuje, da bo v pisni obliki odgovoril na pisne reklamacije v navedenem roku:

Maksimalen rok za odgovor na pisne reklamacije: 30 delovnih dni

Je čas med prejemanjem pisne reklamacije in posredovanjem pisnega odgovora uporabniku.

V primeru ene same pritožbe, ki jo podpiše več podpisnikov, upravitelj prvemu podpisniku predloži en sam utemeljen odgovor.

V primeru več pritožb, ki se nanašajo na isto neučinkovitost, upravitelj sprejme naslednje postopke:

(a) na vsako pritožbo predloži posamezen obrazložen pisni odgovor v primeru neučinkovitosti, ki vplivajo na odčitavanje obračunane porabe, in pogodbenih neučinkovitosti, ki jih ni mogoče pripisati višji sili ali odgovornosti tretjih oseb, s katerimi nima posebnega pogodbenega razmerja za dobavo blaga ali storitev, ki jih je mogoče pripisati sami dobavi;

b) ima pravico, da se odzove s sporočilom za javnost ter po potrebi s pošiljanjem istega sporočila županom zadevnih občin, če so izpolnjeni pogoji iz člena 51.2 črka b Resolucije ARERA št. 655/2015/R/IDR z dne 23. decembra 2015, kakor je bila spremenjena in dopolnjena.

5.7.2 Sistema di tutele

L'Utente, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo, può presentare il reclamo allo **Sportello per il Consumatore** istituito dall'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) accessibile direttamente all'indirizzo www.portalesportello.it.

L'Utente, inoltre, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo, ha la possibilità di presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA all'indirizzo www.conciliazione.arera.it.

Gli incontri di conciliazione avvengono online in stanze virtuali dove l'utente finale o il suo delegato incontra il gestore alla presenza e con il supporto di un conciliatore fornito dal Servizio.

La domanda può essere presentata direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.

In ogni caso, il tentativo di conciliazione attraverso il Servizio dell'Autorità non pregiudica la facoltà dell'Utente di agire in giudizio innanzi all'Autorità Giudiziaria competente. Ogni informazione è presente anche nel sito internet www.ackv.it.

In alternativa al Servizio Conciliazione dell'ARERA è possibile attivare la procedura di conciliazione prevista dall'accordo sottoscritto dal Gestore e dalle Associazioni di Tutela dei Consumatori operanti sul territorio. Le modalità relative all'attivazione e allo svolgimento della procedura sono illustrate e consultabili nell'apposita sezione del sito web del Gestore www.ackv.it. Trattasi di uno strumento stragiudiziale, alternativo a quello giudiziario, per la risoluzione delle controversie.

5.7.2 Varstvo uporabnikov

Če uporabnik ni zadovoljen z upravljavčevim odgovorom na reklamacijo ali pa če je minilo že 30 dni od vložitve reklamacije in se upravljavec ni odzval, lahko uporabnik vloži reklamacijo pri **vstopni točki za potrošnike** Neodvisnega organa za regulacijo energije, omrežij in okolja (ARERA), ki je dosegljiva na spletnem naslovu www.portalesportello.it.

Če uporabnik ni zadovoljen z upravljavčevim odgovorom na reklamacijo ali pa če je minilo že 50 dni od posredovanja reklamacije in se upravljavec ni odzval, lahko vloži zahtevek za sodno poravnavo prek Službe za spravo organa ARERA na naslovu www.conciliazione.arera.it.

Srečanja v okviru pravnega postopka potekajo spletno v virtualnih prostorih, kjer lahko končni uporabnik ali njegov pooblaščenec sreča upravljavca ob navzočnosti in podpora pravnega posredovalca, ki mu ga nudi služba.

Zahtevo lahko predložite osebno ali prek pooblaščenec osebe, ki je lahko član/-ica potrošniške ali stanovske organizacije, ki vas zastopa.

Poskus sprave prek službe organa ARERA vsekakor ne izključuje pravice uporabnika do pritožbe pred pristojnim sodiščem. Vse informacije so objavljene tudi na spletni strani www.ackv.it.

Namesto službe za poravnavo ARERA je mogoče uporabiti postopek poravnave, predviden v sporazumu, ki ga podpišejo upravitelj in združenja za varstvo potrošnikov, ki delujejo na ozemlju. Postopki za aktiviranje in izvajanje postopka so prikazani in so na voljo v ustreznem razdelku na spletni strani upravitelja www.ackv.it. Gre za izvensodno orodje, ki je alternativa sodnemu, za reševanje sporov.

5.7.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** della presente Carta del Servizio è riconosciuto all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**, per gli Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto S1, S2 e S3 in caso di utenza condominiale l'indennizzo sarà riconosciuto ad ogni utente indiretto condominiale. Tale indennizzo è accreditato all'Utente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile successiva al mancato rispetto dello standard specifico e, comunque, entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

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

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

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 essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Il Gestore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo per:

- 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 previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente, inclusa l'inaccessibilità al contatore d'utenza, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.
- nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

L'indennizzo inoltre non è corrisposto all'Utente che risulti moroso fino al completo pagamento delle somme dovute.

Relativamente al mancato rispetto degli standard specifici delle prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto l'indennizzo non è corrisposto all'Utente non contrattualizzato fino alla stipula del contratto di fornitura.

L'indennizzo automatico che il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente per il mancato rispetto degli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 e S3, di cui agli artt. 5.5.1 e 5.5.2, nel caso di utenza condominiale è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

Relativamente alle procedure di regolarizzazione delle utenze morose esposte al punto 5.4.6 della presente Carta del Servizio il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**:

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità a un Utente non disalimentabile;
- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità a un Utente domestico residente, ad eccezione della condizionalità esposta al punto 5.4.6 che consente la disattivazione per tale Utente;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di contatto indicate al punto 5.4.6.

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

- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento della costituzione in mora;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

L'indennizzo automatico previsto per le utenze morose deve essere corrisposto all'Utente nei medesimi tempi e con le medesime modalità previste per la corresponsione dell'indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità

per la costituzione in mora”;

b) che “La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per l’Utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

5.7.3 Odškodnina v primeru nespoštovanja specifičnih standardov

Če upravljavec ne spoštuje specifičnih standardov kakovosti, navedenih v **Preglednici št. 1** tega kataloga storitev, se uporabniku **samodejno prizna odškodnina** v znesku **30 evrov**, za posebne standarde neprekinjenosti storitev vodovoda S1, S2 in S3 v primeru uporabnikov stanovanjskih hiš (kondominij) se nadomestilo plača vsakemu posrednemu uporabniku stanovanjske hiše. Odškodnina se uporabniku prizna v obliki odbitka od zneska prvega računa, ki je bil izdan po začetku nespoštovanja specifičnega standarda, in vsekakor v 180 koledarskih dneh od nespoštovanja specifičnega standarda s strani izvajalca storitve.

Z izjemo odškodnine zaradi nespoštovanja dogovorjenega termina ogleda se znesek samodejno priznane osnovne odškodnine poveča sorazmerno z zamudo pri izvajanju storitev, kot je navedeno v nadaljevanju:

- če se storitev izvede po preteku standardnega roka, vendar v časovnem razponu, ki je dvakrat daljši od standardnega, se samodejno prizna osnovna odškodnina;
- če se storitev izvede po preteku roka, ki je dvakrat daljši od standardnega, vendar v časovnem razponu, ki je krajši od trikratnega roka, se samodejno prizna dvakratni znesek osnovne odškodnine;
- če se storitev izvede po preteku roka, ki je celo trikrat daljši od standardnega, se samodejno prizna trikratni znesek osnovne odškodnine.

Na položnici v namenu odbitka se navede »Samodejna odškodnina zaradi nespoštovanja specifičnih pogodbениh stopenj kakovosti, ki jih določa organ ARERA«. V istem dokumentu je treba tudi navesti »Samodejno izplačilo odškodnine ne izključuje pravice do povračila stroškov za nastalo dodatno škodo«.

Upravljavec ni dolžan plačati odškodnine za:

- višjo silo, izraženo z aktom javnega organa, izjemne naravne razmere, zaradi katerih je pristojni organ razglasil izredno stanje, stavke, razglašene brez ustrezne zakonske najave, pomanjkanje potrebnih soglasij;
- razloge, ki se jih lahko pripiše uporabniku, vključno z nedostopnostjo vodomera, oziroma za škodo ali ovire, ki jih povzročijo tretje osebe.
- odškodnina se med drugim ne prizna uporabniku, ki zamuja s plačili, dokler ne izplača vseh dolgovanih zneskov.
- če je bilo uporabniku v koledarskem letu že izplačano nadomestilo zaradi neupoštevanja iste posebne ravni;
- v primeru pritožb ali drugih sporočil, pri katerih ni mogoče identificirati uporabnika, ker ne vsebujejo minimalnih informacij, določenih v tej listini.

Nadomestilo se prav tako ne izplača uporabniku, ki je v zamudi, dokler niso v celoti plačani zapadli zneski.

V zvezi z neskladnostjo s posebnimi standardi storitev, ki so pripravljalne za sklenitev pogodbe, se nadomestilo uporabniku, ki ni sklenil pogodbe, ne izplača do sklenitve pogodbe o dobavi.

Avtomatično nadomestilo, ki ga mora upravitelj plačati uporabniku zaradi neizpolnjevanja posebnih tehničnih standardov kakovosti S1, S2 in S3 iz členov 5.5.1 in 5.5.2, se v primeru uporabnikov kondominija izračuna za vsakega posrednega uporabnika, zajetega v pogodbi.

V zvezi z nespoštovanjem specifičnih standardov storitev, ki so potrebne za sklenitev pogodbe, se odškodnina uporabniku ne prizna, dokler nima sklenjene dobavne pogodbe.

V zvezi s postopki za ureditev položaja uporabnikov, ki zamujajo s plačilom, navedenih pod točko 5.4.6 tega kataloga, je upravljavec dolžan **samodejno** plačati uporabniku **odškodnino** v višini **30 evrov**:

- v vseh primerih, ko je bila dobava zaradi zamujanja pri plačevanju uporabniku, ki ga ni mogoče izklopiti, prekinjena oziroma izklopljena;
- v vseh primerih, ko je bila zaradi zamujanja pri plačevanju izklopljena dobava gospodinjskemu uporabniku, ki ima prijavljeno stalno prebivališče, kjer je odjemno mesto, z izjemo primerov iz točke 5.4.6, ki določa izklop dobave tudi za tovrstne uporabnike;
- če je bila dobava zaradi zamujanja pri plačevanju omejena, prekinjena ali izklopljena brez uradnega opomina pred izvršbo;
- če je bila dobava zaradi zamujanja pri plačevanju omejena, prekinjena ali izklopljena, čeprav je

uporabnik obvestil upravljavca o opravljenem plačilu v roku in na načine, določene v pogodbi pod točko 5.4.6.

Upravljavec je dolžan **samodejno** priznati uporabniku **odškodnino** v znesku **10 evrov**, če je bila dobava zaradi zamujanja pri plačilu omejena, prekinjena ali izklopljena in je bil odposlan uradni opomin pred izvršbo, toda:

- pred rokom, navedenim v uradnem opominu pred izvršbo;
- je uporabnik vložil zahtevek za obročno plačevanje do petega koledarskega dne pred skrajnim rokom za plačilo izvršbe;
- prvi opomin za plačilo ni bil odposlan.

Samodejno nadomestilo, predvideno za zamudne storitve, se uporabniku izplača v enakem roku in na enak način kot nadomestilo za neskladnost s posebnimi standardi. Na obračunskem dokumentu ali v vsakem primeru v spremljajočem sporočilu mora biti navedeno:

- a) kot razlog za odbitek "Samodejno nadomestilo za neizpolnjevanje pogojev/metod za neizpolnjevanje";
- b) da "Plačilo samodejnega nadomestila ne izključuje možnosti, da končni uporabnik na ustreznih mestih zahteva odškodnino za morebitno nadaljnjo škodo, ki jo je utrpel".

5.7.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per il miglioramento del servizio con le modalità di contatto indicate al precedente punto 5.6.

Sulla base delle rilevazioni effettuate il Gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito web un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente rilevato, rendendolo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

5.7.4 Presoja stopnje zadovoljstva uporabnika

Upravljavec izvaja redne meritve stopnje zadovoljstva strank, da bi povišal kakovost nujenih storitev. Uporabniki lahko posredujejo svoje pripombe za izboljšanje storitve na načine, navedene pod prejšnjo točko 5.6.

Na podlagi izvedenih meritev se upravljavec zavezuje, da bo vsako leto objavil na svoji spletni strani poročilo o kakovosti storitve in o presoji stopnje zadovoljstva uporabnikov, ki bo na voljo uporabnikom in društvom za varstvo potrošnikov.

5.7.5 Livelli minimi dei servizi

Il Gestore si impegna ad assicurare e a rendere noti all'utenza i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, compatibilmente con le infrastrutture e reti in gestione ed in relazione al programma degli interventi del Piano d'Ambito di cui all'art.149 del D.Lgs. 152/2006.

Nello specifico il Gestore assicura alle utenze civili domestiche i seguenti livelli minimi per il servizio acquedotto:

- a) una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante giorno, intesa come volume d'acqua attingibile dall'Utenza nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa, in relazione al carico idraulico di cui al punto successivo;
- c) una pressione minima di 1,5 bar al punto di consegna, corrispondente ad un carico idraulico di 15 metri, rapportati al piano stradale, in condizioni di esercizio normali. Sono ammesse deroghe alla pressione minima garantita in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare nel contratto di fornitura la pressione minima che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi e per tutti gli edifici aventi un'altezza che necessiti di una pressione superiore a quella minima garantita, gli impianti di sollevamento eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- d) una pressione massima di 7 bar, corrispondente ad un carico idraulico di 70 metri, al punto di consegna rapportato al piano stradale, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

In riferimento al servizio fognatura il Gestore assicura inoltre che il posizionamento delle nuove fognature deve essere tale da consentire la raccolta dei reflui provenienti da utenze site fino a 0,5 metri sotto il piano stradale senza sollevamenti.

5.7.5 Minimalne stopnje izvajanja storitev

Upravljavec se zavezuje, da bo uporabnikom zagotovil minimalne stopnje storitve, ki jih predvideva Uredba predsednika vlade z dne 4. 3. 1996, glede na infrastrukturo in omrežje, ki ga upravlja, in skladno z načrtom ukrepov Območnega načrta po 149. členu ZU 152/2006.

Podrobneje, upravljavec gospodinjskim uporabnikom zagotavlja naslednje minimalne stopnje vodovodne storitve:

- a) dnevno dobavo vsaj 150 litrov/uporabniško enoto/dan na osebo, tj. količina, ki jo uporabnik lahko prejme v 24 urah;
- b) minimalno količino vode, dobavljene na odjemnem mestu, vsaj 0,10 l/s/stanovanjsko enoto z višino tlaka, navedeno pod naslednjo točko;
- c) višino tlaka vsaj 1,5 bar na odjemnem mestu, kar sovпада s hidravlično obremenitvijo 15 metrov glede na nivo cestišča v normalnih pogojih obratovanja. Dovoljena so odstopanja od zagotovljenega minimalnega dobavnega tlaka v posebnih primerih, za katere bo upravljavec že v pogodbi določil minimalni tlak, ki ga lahko zagotovi na odjemnem mestu. V takih primerih, kot tudi v primeru zelo visokih stavb, ki zahtevajo višjo stopnjo tlaka v primerjavi z minimalno zagotovljeno stopnjo, so stroški za morebitna črpanja v breme uporabnika;
- d) maksimalni tlak 7 bar, ki sovпада s hidravlično obremenitvijo 70 metrov na odjemnem mestu glede na nivo cestišča, razen če je v dobavni pogodbi drugače določeno.

Za negospodinjske uporabnike in za vse druge uporabnike so minimalne stopnje iz alinej a) in b) določene v dobavni pogodbi, medtem ko ostajajo minimalne stopnje pod alinejama c) in d) nespremenjene.

V zvezi s storitvijo kanalizacije upravljavec zagotavlja, da bo polaganje novih kanalizacijskih cevi tako, da bo omogočilo zbiranje odpadnih voda, ki pritekajo od uporabnikov, ki se nahajajo 0,5 metrov pod nivojem cestišča brez črpanja.

5.7.6 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e dagli accordi sottoscritti dalle Associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

5.7.6 Minimalna zagotovljena storitev v primeru stavke/skupščin sindikatov

Med odsotnostjo z dela upravljavec zagotavlja storitve, ki se izvajajo med prazniki, v spoštovanju določb veljavne zakonodaje in sporazumov, sklenjenih v okviru stanovskih organizacij, s posebnim poudarkom na obveznosti sporočanja in obveščanja organov ter zainteresiranih posameznikov.

5.7.7 Trattamento dei dati personali

Il Gestore effettua il trattamento dei dati riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs.n.196 del 2003, così come modificato dal D.Lgs.n.101 del 2018 e dal Regolamento UE 2016/679. Il tutto secondo quanto specificato nell'informativa privacy resa disponibile dal Gestore.

É quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

- a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di del Gestore delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni,

comprese tutte le formalità amministrative e contabili;

b) acquisizione di informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio idrico;

c) adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;

d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).

Il trattamento o fasi di esso potranno essere eseguiti da società terze, legate contrattualmente al Titolare, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto è obbligatorio in relazione alla stipula, alla gestione del contratto e all'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti.

In merito ai già menzionati trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui agli artt.15-22 del regolamento UE 2016/679.

5.7.7 Obработка персональных данных

Upravljavec obdeluje podatke uporabnikov na načine, ki zagotavljajo spoštovanje njihovih pravic, in sprejema potrebne ukrepe za lažje uveljavljanje pravic, ki jih določata ZU 196 iz leta 2004, kot je bila spremenjena z ZU 101 iz leta 2018, in Uredba EU 2016/679. Navedene informacije so skladne z Izjavo o varstvu osebnih podatkov, ki je na voljo pri upravljavcu.

Upravljavec lahko obdeluje podatke, ki jih je pridobil, za:

a) sklenitev dobavne pogodbe in vzpostavitev začetnih dejavnosti, izvajanje pogodbe ter izpolnjevanje storitev in obveznosti, predvidenih v okviru administrativnih in računovodskih nalog;

b) pridobitev potrebnih informacij za obravnavo reklamacij in/ali zahtev po informacijah o vodovodni storitvi;

c) izpolnjevanje obveznosti, predvidenih po zakonu, pravilniku ali evropski zakonodaji;

d) reševanje sporov (neizpolnjevanje pogodbenih obveznosti; uradni opomini; transakcije; izterjave dolgov; arbitraže; pravni spori).

Za obdelavo ali posamezne faze obdelave so pooblaščen tretje osebe, ki so pogodbeno povezane z upravljavcem osebnih podatkov in ki delujejo v vlogi zunanjih upravljavcev osebnih podatkov. Podatke bodo obdelovale samo pooblaščen osebe, ki so uradno imenovane in določene za izvajanje nalog ter usposobljene in seznanjene z zakonskimi omejitvami.

Posredovanje podatkov ob podpisu pogodbe je obvezno za namene sklenitve, upravljanja pogodbe in izpolnjevanja pogodbenih dolžnosti; posledično nespoštovanje obveznosti posredovanja podatkov pomeni nezmožnost izvajanja zahtevanih storitev.

V zvezi z navedeno obdelavo lahko uporabnik uveljavlja pravice iz 15.–22. člena Uredbe EU/2016/679.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Gli standard espressi in giorni laddove non specificato sono da intendersi in giorni lavorativi.

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Idem c. s.	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi \leq 100mc	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se $100mc <$ consumi \leq 1000mc		
	4/anno se $1000mc <$ consumi \leq 3000mc		
	6/anno se consumi $>$ 3000 mc		
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro

Indicatore	Standard		Indennizzo
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura idrica	30 euro (ad ogni utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale)
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (programmata e non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza	30 euro (ad ogni utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale)
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata della fornitura idrica	30 euro (ad ogni utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale)
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR1)	2/anno	Numero di minimo di tentativi di raccolta della misura dei contatori relativi a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR2)	3/anno	Numero di minimo di tentativi di raccolta della misura dei contatori relativi a utenti finali con consumi medi annui oltre i 3.000 mc	30 euro
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta (SP)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica il tentativo di raccolta.	30 euro

Preglednica 1 – Specifični standardi in odškodnine

Če ni drugače navedeno, so standardi izraženi v delovnih dneh.

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za pripravo predračuna za vodovodne priključke brez ogleda	10 dni	Je čas med prejemom povpraševanja za predračun, naslovljenega na upravljavca, in posredovanjem predračuna stranki	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za kanalizacijske priključke brez ogleda	10 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za vodovodne priključke z ogledom	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za kanalizacijske priključke z ogledom	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za izvedbo vodovodnega priključka, za katerega so potrebna enostavna dela	15 dni	Je čas, ki preteče od trenutka, ko uporabnik sprejme predračun, do zaključka del, ki jih izvede upravljavec, s posredovanjem pogodbe, ki jo nato uporabnik podpiše	30 EUR
Rok za izvedbo kanalizacijskega priključka, za katerega so potrebna enostavna dela	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za začetek dobave	5 dni	Je čas med sklenitvijo pogodbe in dejanskim začetkom dobave s strani upravljavca	30 EUR
Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma ponovno aktiviranje vodomeru, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi, brez sprememb na vodomeru	5 dni	Je čas med sklenitvijo dobavne pogodbe oziroma zahtevkom za ponovno dobavo po prekinitvi, in dejanskim začetkom ponovne dobave	30 EUR
Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma ponovno aktiviranje vodomeru, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi, s spremembo zmogljivosti vodomeru	10 dni	Kot zgoraj	30 Eur

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za ponovno dobavo v primeru zamujanja pri plačevanju	2 delovna dneva	Je čas, ki preteče od trenutka, ko upravljavec prejme potrdilo o opravljenem plačilu dolgovanih zneskov, do začetka ponovne dobave	30 EUR
Rok za izklop dobave	7 dni	Je čas, ki preteče od prejema zahtevka uporabnika za prekinitev oskrbe do dejanskega izklopa dobave	30 EUR
Rok za izvedbo prenosa dobavne pogodbe	5 dni	Je čas, ki preteče od prejema zahtevka uporabnika za prenos pogodbe, do začetka dobave na ime novega končnega uporabnika	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za izvedbo del brez ogleda	10 dni	Je čas od prejema povpraševanja za predračun, naslovljenega na upravljavca, do dejanskega posredovanja predračuna	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za izvedbo del z ogledom	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za izvedbo enostavnih del	10 dni	Je čas od sprejetja predračuna s strani uporabnika do zaključka del, ki jih izvede upravljavec	30 EUR
Spoštovanje dogovorjenega časa za ogled	3 ure	-	30 EUR
Rok za pregled vodomera	10 dni	Je čas med prejmom prošnje uporabnika in dejansko izvedbo pregleda vodomera	30 EUR
Rok za obvestilo o izidu pregleda vodomera na kraju samem	10 dni	Je čas med pregledom in posredovanjem izida pregleda uporabniku	30 EUR
Rok za obvestilo o izidu pregleda vodomera v laboratoriju	30 dni	Je čas med pregledom in posredovanjem izida pregleda uporabniku	30 EUR

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za zamenjavo pokvarjenega vodomera	10 dni	Je čas med posredovanjem obvestila o izidu pregleda vodomera in terminom za zamenjavo vodomera	30 EUR
Rok za meritev stopnje tlaka	10 dni	Je čas med prejemanjem prošnje uporabnika in dejansko izvedbo dela na vodomere	30 EUR
Rok za obvestilo o izidu merjenja stopnje tlaka	10 dni	Je čas med pregledom, ki ga opravi upravljavec, in posredovanjem izida pregleda uporabniku	30 EUR
Rok za izstavitve računa	45 koledarskih dni	Je čas med zadnjim dnevom obračunskega obdobja in datumom izstavitve računa	30 EUR
Izstavljanje računov	2/leto, če je poraba $\leq 100\text{m}^3$	Število izstavljenih računov v letu na podlagi povprečne porabe	30 Eur
	3/leto, če je $100\text{ m}^3 < \text{poraba} \leq 1000\text{ m}^3$		
	4/leto, če je $1000\text{ m}^3 < \text{poraba} \leq 3000\text{ m}^3$		
	6/leto, če je poraba $> 3000\text{ m}^3$		
Rok za odgovor na reklamacijo	30 dni	Je čas med prejemanjem prošnje uporabnika in posredovanjem utemeljenega pisnega odgovora uporabniku	30 EUR
Rok za odgovor na pisne prošnje za informacije	30 dni	Je čas, ki preteče od prejema prošnje uporabnika do posredovanja pisnega odgovora	30 EUR
Rok za popravek računa	60 dni	Je čas, ki preteče od prošnje uporabnika za popravek do datuma povračila neupravičeno izterjanega zneska	30 EUR

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Maksimalno trajanje posamezne načrtovane prekinitve (S1)	24 ur	Je čas, izražen v urah, med začetkom posamezne načrtovane prekinitve in ponovno dobavo	30 EUR (vsakemu končnemu uporabniku, ki se v primeru uporabnikov kondominija razume kot posredni uporabnik)
Maksimalen rok za začetek izvajanja nadomestne storitve v izrednih razmerah v primeru prekinitve dobave pitne vode(S2)	48 ur	Je čas, izražen v urah, med začetkom posamezne prekinitve (načrtovane ali nenačrtovane) in začetkom izvajanja nadomestne storitve v izrednih razmerah	30 EUR (vsakemu končnemu uporabniku, ki se v primeru uporabnikov kondominija razume kot posredni uporabnik)
Minimalen rok za predhodno obveščanje o načrtovanih posegih, ki zahtevajo prekinitve dobave (S3)	48 ur	Je čas, izražen v urah, med obveščanjem posameznega končnega uporabnika in začetkom posamezne načrtovane prekinitve dobave	30 EUR (vsakemu končnemu uporabniku, ki se v primeru uporabnikov kondominija razume kot posredni uporabnik)
Minimalno število poskusov branja vodomera (SR1)	2/leto	Minimalno število poskusov branja vodomera za končne uporabnike s povprečno letno porabo do 3.000 kubičnih metrov	30 euro
Minimalno število poskusov branja vodomera (SR2)	3/leto	Minimalno število poskusov branja vodomera za končne uporabnike s povprečno letno porabo preko 3.000 kubičnih metrov	30 euro
Minimalni čas obveščanja za poskuse branja vodomera (SP)	48 ur	Čas, merjen v urah, med trenutkom, ko je vsak končni uporabnik obveščen, in trenutkom, ko pride do poskusa branja vodomera.	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Idem c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Preglednica 2 – Splošni standardi

Kazalnik		Standard	Osnova za izračun
Rok za izvedbo zahtevnega vodovodnega priključka	≤ 30 dni	Je čas med uporabnikovim sprejetjem predračuna in zaključkom del, ki jih izvede upravljavec, s pripravo dobavne pogodbe za podpis končnega uporabnika	90 % posameznih storitev
Rok za izvedbo zahtevnega kanalizacijskega priključka	≤ 30 dni	Kot zgoraj	90 % posameznih storitev
Rok za izvedbo zahtevnih del	≤ 30 dni	Je čas med uradnim sprejetjem predračuna in dejanskim zaključkom del, ki jih izvede upravljavec	90 % posameznih storitev
Maksimalen rok za določitev termina za ogled	7 dni	Je čas med prejemanjem prošnje uporabnika in terminom za ogled	90 % posameznih storitev
Minimalen rok za predhodno obvestilo o odpovedi dogovorjenega ogleda	24 ur	Je čas med posredovanjem obvestila uporabniku o odpovedi dogovorjenega ogleda in začetkom dogovorjenega termina za ogled	95 % posameznih storitev
Čas prihoda na kraj posega v primeru nujnega ukrepanja	3 ure	Ure se štejejo od začetka telefonskega pogovora s klicnim centrom za nujno ukrepanje	90 % posameznih storitev
Rok za odgovor na pisne zahtevke za popravek računa	30 dni	Je čas med prejemanjem prošnje uporabnika in posredovanjem utemeljenega pisnega odgovora	95 % posameznih storitev
Maksimalna čakalna doba v poslovalnicah	60 minut	Je čas od prihoda uporabnika v poslovalnico do obravnave s strani zaposlenih pri upravljavcu	95 % posameznih storitev
Povprečna čakalna doba v poslovalnici	20 minut	Je čas od prihoda uporabnika v poslovalnico do obravnave s strani zaposlenih pri upravljavcu	Povprečna vrednost glede na skupne storitve

Kazalnik	Standard		Osnova za izračun
Dostopnost do telefonskih storitev (AS)	DS > 90 %	Je razmerje med časovno enoto, znotraj katere je prosta vsaj ena linija, in skupnim številom časovnih enot v okviru delovanja klicnega centra s svetovalcem, pomnoženo s 100	Stopnjo je treba dosegati najmanj 10 od 12 mesecev v zadnjem letu
Povprečna čakalna doba za telefonsko storitev (PČD)	PČD ≤ 240 sekund	Je čas, ki preteče od odziva (tudi samodejnega) klicnega centra, do začetka pogovora s svetovalcem oziroma koncem klica, če uporabnik klic prekine pred začetkom pogovora	Stopnjo je treba dosegati najmanj 10 od 12 mesecev v zadnjem letu
Stopnja odzivnosti telefonske storitve (SS)	SS ≥ 80 %	Je razmerje med številom telefonskih klicev uporabnikov, ki so se dejansko pogovarjali s svetovalcem, in številom klicev uporabnikov, ki so prosili za pogovor s svetovalcem oziroma so bili samodejno preusmerjeni k svetovalcu, pomnoženo s 100	Stopnjo je treba dosegati najmanj 10 na 12 preteklih mesecev
Odzivni čas na klic za nujno ukrepanje (KNU)	PČD ≤ 120 sekund	Je čas, ki preteče od odziva (tudi samodejnega) klicnega centra, do začetka pogovora s svetovalcem oziroma koncem klica, če se uporabnik odloči za prekinitvev pred začetkom pogovora	90 % posameznih storitev

Allegato 1 - Recapiti e sportelli

800 194 038	Per informazioni relative a bollette, pagamenti, rateizzazioni, attivazioni, disattivazioni della fornitura ecc. Il numero verde è gratuito da rete fissa e mobile, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00, al sabato dalle 8.00 alle 12.00.
800 194 039	Per segnalare interruzioni o irregolarità di fornitura, guasti e disservizi. Il numero verde è gratuito da rete fissa e mobile e attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.
800 194 038	Per comunicare l'autolettura del contatore. Il numero verde è gratuito da rete fissa e mobile, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00, al sabato dalle 8.00 alle 12.00.
335 7772388	Per comunicare, con messaggio SMS, l'autolettura del proprio contatore digitando: numero utenza seguito da # e la lettura rilevata
ackv@pec.it	Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) per richiedere informazioni relative a bollette, pagamenti, rateizzazioni, attivazioni, disattivazioni della fornitura, reclami e pratiche d'utenza in generale, avendo la garanzia della prova dell'invio e della consegna del messaggio.
info@ackv.it	Indirizzo di posta elettronica ordinario per richiedere la rateizzazione dei pagamenti e per comunicare l'avvenuto pagamento delle somme dovute da parte dell'Utente nel caso di ritardato pagamento della bolletta e richieste di informazioni in generale.
fatturazione@ackv.it	Indirizzo di posta elettronica ordinario per comunicare l'autolettura del proprio contatore.
Acquedotto del Carso SpA Kraški Vodovod dd Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi, 25/C 34011 Duino Aurisina – Devin Nabrežina (TS)	Indirizzo postale per inviare comunicazioni scritte relative al contratto d'utenza.
www.arera.it/it/consumatori/conciliazione	Indirizzo web per attivare il Servizio di Conciliazione dell'Autorità nazionale ARERA per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Sportello – orari di apertura

	LUNEDI	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
Aurisina Cave Nabrežina kamnolomi 78/A Duino Aurisina Devin Nabrežina	Aperto con accesso libero 08.00 - 16.00	Aperto su appun.to 08.00 - 12.00				

Al fine di eliminare il tempo di attesa è possibile accedere agli sportelli su appuntamento da concordare contattando il **numero verde 800 194 038**.