

ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A.

KRAŠKI VODOVOD D.D.

AURISINA CAVE – NABREŽINA KAMNOLOMI, 25/C

34011 DUINO AURISINA – DEVIN NABREŽINA (TS)

codice fiscale/dav•ni kodeks – p.iva/oz.ddv 00062810320

CARTA DEL SERVIZIO

IDRICO INTEGRATO

KATALOG STORITEV

CELOVITEGA UPRAVLJANJA Z

VODAMI

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione dell' Acquedotto del Carso SpA/Kraški vodovod dd con verbale del 17.05.2013 e inviata al Consiglio di Amministrazione della Consulta d' Ambito per il Servizio Idrico Integrato Orientale Triestino il 20.01.2014)
Aggiornamento 12/2016 approvato con deliberazione CdA n° 16 del 21.12.2016
Aggiornamento 05/2019 approvato con deliberazione CdA n° 44 del 24.05.2019
Aggiornamento 12/2019 approvato con deliberazione CdA n° 52 del 16.12.2019.

(Katalog storitev je odobril Upravni odbor podjetja Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d. z zapisnikom z dne 17.05.2013
in odposlana Upravnemu odboru Obmo•ne konzulte
za Celovito upravljanje z vodami na Vzhodnem Tržaškem dne 20.01.2014)
Posodabljanje 12/2016 odobreno od U.S. s sklepom št. 16 z dne 21.12.2016
Posodabljanje 05/2019 odobreno od U.S. s sklepom št. 44 z dne 24.05.2019
Posodabljanje 12/2019 odobreno od U.S. s sklepom št. 52 z dne 16.12.2019

1) PREMESSE / UVODNA POJASNILA	6
2) PRESENTAZIONE / PREDSTAVITEV	7
2.1 Informazioni su Consulta d' Ambito per il Servizio Idrico Integrato Orientale Triestino – ex . ATO O.T. – Ambito Territoriale Ottimale / Informacije o Obmo•ni konzulti za celovito upravljanje z vodami na Vzhodnem Tržaškem – OPO V.T. – optimalno poselitveno obmo•je	7
2.2 Informazioni su / Informacije o podjetju ACQUEDOTTO DEL CARSO SpA / KRAŠKI VODOVOD DD	8
3) PRINCIPI FONDAMENTALI / TEMELJNA NA•ELA	9
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento / Enakost in nepristranskost dobave	10
3.2 Continuità / Neprekinjenost	10
3.3 Partecipazione / Sodelovanje	11
3.4 Cortesia / Vljudnost	11
3.5 Efficacia ed efficienza / U•inkovitost in uspešnost	11
3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi / Jasnost in razumljivost sporo•il	11
3.7 Condizioni principali di fornitura / Temeljni pogoji dobave	12
3.8 Riservatezza / Zaupnost podatkov	12
4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' / DEJAVNIKI, KAZALNIKI IN STANDARDI KAKOVOSTI	12
4.1 Avvio del rapporto contrattuale / Za•etek pogodbenega razmerja	14
4.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari / Rok za izdajo predra•una za vodovodne in grezni•ne priklju•ke	16
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica / Rok za izvedbo nove priklju•itve na vodovodno in grezni•no distribucijsko omrežje	16
4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica o voltura / Rok za vzpostavitev in ponovno vzpostavitev dobave	17
4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura / Rok za prekinitvev dobave	18

4.1.5 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici / • as za predra•une zahtevnih in enostavnih del.....	18
4.1.6 Tempo di esecuzione di lavori / • as izvedbe del	19
4.2 Accessibilità al servizio / Dostopnost službe	20
4.2.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli / Uradne ure poslovalnic	20
4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni / Poslovanje prek telefona in/ali pošte ter klicni center	20
4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento / Pla•evanje ra•unov	21
4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari / Olajšave za uporabnike s posebnimi potrebami	21
4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati / Spoštovanje dogovorjenih ogledov na domu	21
4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli / • akalna doba v poslovalnicah	22
4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti / Odgovor na uporabnikovo povpraševanje ...	22
4.2.8 Risposta ai reclami scritti / Odgovor na pisne reklamacije	23
4.3 Gestione del rapporto contrattuale / Upravljanje pogodbenega razmerja	24
4.3.1 Fatturazione / Obra•unavanje	24
4.3.2 Rettifiche di fatturazione / Popravki ra•unov	26
4.3.3 Morosità, rateizzazioni e consumi abnormi / Zamujanje in prekomerna poraba ..	27
4.3.4 Verifica del contatore / Pregled vodomera	35
4.3.5 Verifica della pressione di rete / Preverjanje tlaka v omrežju	36
4.4 Continuità del servizio / Nепrekinjenost storitve	37
4.4.1 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura / Maksimalni •as za aktiviranje službe za nadomestitev v sili v primeru prekinitve dobave	37
4.4.2 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura / Minimalen •as obvestila o predvidenih intervencijah, ki vklju•ujejo prekinitve dobave	37

4.4.3 Durata massima della singola sospensione programmata / Najdaljše trajanje posamezne prekinitve dobave	38
4.4.4 Pronto intervento / Nujno ukrepanje	38
4.4.5 Crisi idrica da scarsità / Izredne razmere v primeru pomankanja vode	39
4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite / Preventivno ukrepanje pri ugotavljanju vodnih izgub	40
5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA / OBVEŠ• ANJE UPORABNIKOV	40
6) TUTELA DELL'UTENZA / ZAŠ• ITA UPORABNIKOV	41
6.1 La gestione dei reclami / Obravnava reklamacij	41
6.2 Controlli esterni / Zunanji nadzor	42
6.3 Risoluzione non giurisdizionale delle controversie / Nesodna rešitev sporov	42
6.4 Modalità per adire le vie giudiziarie / Na•ini izogibanja pravnij postopkov	42
6.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente / Presoja stopnje zadovoljstva uporabnikov	42
6.6 Servizi di consulenza agli utenti / Svetovanje uporabnikom	43
6.7 Rimborso forfettario per mancato rispetto degli impegni / Odškodnine v primeru nespoštovanja dogovorjenih obveznosti	43
6.8 Validità della Carta del Servizio Idrico integrato / Veljavnost Kataloga storitev celovitega upravljanja z vodami	45
Allegato informazioni / Priloge	46
7) ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO / PRILOGE H KATALOGU STORITEV	47
7.1 Livelli minimi dei servizi / Minimalne stopnje storitev	47
7.2 Continuità del servizio / Neprekinjenost storitve	48
7.3 Crisi qualitativa / Kakovostna kriza	48
7.4 Segnalazioni guasti / Sporo•ilo o okvari	49
7.5 Servizio informazioni / Storitvev klicnega centra	49
7.6 Pagamenti / Pla•ilni na•ini	49
7.7 dati relativi al ricorrente / podatki o vlagatelju	50

7.8 Allegato 1 – Avvio del rapporto contrattuale / Priloga 1 - Začetek pogodbenega razmerja	53
7.8.1 Allegato 2 – Accessibilità al servizio / Priloga 2 – Dostop do storitev	54
7.8.2 Allegato 3 – Gestione del Rapporto contrattuale / Priloga 3 – Upravljanje pravnega razmerja	55
7.8.3 Allegato 4 – Continuità del servizio / Priloga 4 - Kontinuiteta storitev	58
7.9 Standard Specifici di continuità del servizio di acquedotto.....	59

1) PREMESSE

Questo documento è stato redatto in adempimento all'art. 20 della L.R. 13/2005 "Organizzazione del servizio idrico integrato e individuazione degli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n° 36" e aggiornato recependo le deliberazioni dell'ARERA (ex AEEGSI) n° 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015 recante "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e n° 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016 recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale". Le nuove disposizioni assicurano la partecipazione dei cittadini, anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, e riconoscono il loro diritto di accedere sempre alle informazioni e di giudicare l'operato del gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto e fognatura) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura stesso.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso allevamento;
- uso agricolo;
- uso non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori industriali, commerciali, artigianali e terziario in genere;
- uso antincendio.

Per il servizio di fognatura, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

I contenuti della Carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del Servizio Idrico Integrato al gestore.

Il gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla carta medesima.

1) UVODNA POJASNILA

Ta dokument je bil pripravljen skladno z 20. členom DZ 13/2005 »Ureditev storitve celovitega upravljanja z vodami in opredelitev optimalnih poselitvenih območij v skladu z zakonom št. 36 z dne 5. januarja 1994« in ažurirano z upoštevanju določil sklepa ARERA (ex AEEGSI) št. 655/2015/R/idr z dne 23. decembra 2015 »Prilagoditev pogodbene kakovosti celostne storitve oskrbe z vodo, ali vsake posamezne storitve, ki ga sestavljata« in št. 218/2016/R/idr z dne 05. maja 2016 »Določbe za merjenje storitve

oskrbe z vodo na državni ravni«. Nove dispozicije zagotavljajo sodelovanje državljanov, vključno s potrošniškimi združenji, ter priznavajo njihovo pravico do dostopa informacij ter oceniti delo upravitelja.

Katalog celovitega upravljanja z vodami (vodovod in kanalizacija) opredeljuje načela in kriterije izvajanja storitve ter je sestavni del dobavne pogodbe.

Vsi pogoji, navedeni v Katalogu storitev celovitega upravljanja z vodami, ki so za uporabnike ugodnejši, se lahko nadomestijo s tistimi, navedenimi v dobavni pogodbi.

Glede oskrbe z vodo Katalog predvideva naslednje načine porabe pitne vode:

- v gospodinjstvu;
- v živinoreji;
- v poljedelstvu;
- javna poraba (šole, bolnišnice, vojašnice, javna poslopja, športna središča, tržnice, železniške postaje, letališča itd.);
- druge porabe na industrijskem, trgovskem, obrtniškem in terciarnem področju;
- v protipožarne namene.

Glede ravnanja z odpadnimi vodami pa dokument upošteva odvodne cevi, ki se stekajo v javno kanalizacijo.

Katalog storitev uporabnikom zagotavlja sodelovanje, saj jim omogoča dostop do informacij in pravico do izražanja mnenja o delovanju upravljavca.

V Katalogu so navedeni načini komunikacije s strani uporabnikov ter odzivi nanje s strani upravljavca.

Poleg tega upravljavec predvideva načine za dostop do Kataloga storitev celovitega upravljanja z vodami ne samo ob podpisu pogodbe, pa tudi na prošnjo uporabnika.

Vsebinsko Kataloga storitev uporablja organ – naročnik storitve kot podlago za presojo ob dodelitvi oziroma obnovi storitve celovitega upravljanja z vodami.

V obdobju priprave, izvajanja, preverjanja ali v primeru večjih sprememb vsebine Kataloga se upravljavec obveže, da se bo posvetoval z uporabniki in z njihovimi združenji, da bi jim omogočil sodelovanje pri izboljšanju kakovosti storitve ter zagotavljanju spoštovanja pravic in dolžnosti, ki izhajajo iz tega dokumenta.

2) PRESENTAZIONE

2.1 Informazioni su Consulta d'Ambito per il Servizio Idrico Integrato Orientale Triestino – ex . ATO O.T. – Ambito Territoriale Ottimale

Occorre innanzi tutto spiegare che cos'è l'Autorità d'Ambito ora "Consulta".

L'istituzione "Autorità d'Ambito" ha le basi normative nella legge 36/94 (denominata Legge Galli), nella legge regionale 23.06.2005 n. 13 e integrata dalla legge regionale n.22/2010.

Le leggi di cui sopra stabiliscono, che le amministrazioni locali (Comuni e province) procedano a riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell'acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell'omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque. In Friuli Venezia Giulia, con legge Regionale, sono stati individuati 4 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l'Ambito denominato Orientale Triestino, che comprende i seguenti comuni:

- Trieste

- Muggia
- Duino Aurisina
- Sgonico
- San Dorligo della Valle
- Monrupino

L'Autorità d'Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli Utenti e più in generale del servizio:

- Individua chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- Approva il programma delle infrastrutture di acquedotto e fognatura e ne controlla la realizzazione;
- Verifica la corretta erogazione del servizio.

2) PREDSTAVITEV

2.1 Podatki o Obmo•ni konzultni za celovito upravljanje z vodami na Vzhodno Tržaškem obmo•ju – OPO V. T. – Optimalno poselitveno obmo•je

Najprej je treba pojasniti, kaj je obmo•ni organ, ki mu po novem pravimo Konzulta.

Obmo•ni organ •rpa pravno podlago iz Zakona 36/94 (oz. Zakonu Galli) in iz DZ št. 13 z dne 23. 6. 2005, ki ga dopolnjuje DZ št. 22/2010.

Ta zakon dolo•a, da morajo lokalne uprave (ob•ine in pokrajine) na novo opredeliti svoje pristojnosti, ki se nanašajo na javne storitve, povezane z vodotokom, v enotno upravljanje z vodami. Da bi bila storitev homogena, mora taka preureditev zajeti širše obmo•je, ki ga ozna•ujemo z izrazom Optimalno poselitveno obmo•je.

Storitev celovitega upravljanja z vodami sestavlja skupek vseh javnih storitev zajetja, napeljave in distribucije vode gospodinjstvom ter upravljanje odpadnih voda (kanalizacija in •iš•enje odpadnih voda).

V Furlaniji - Julijski krajini so bila z DZ dolo•ena 4 Optimalna poselitvena obmo•ja (OPO). Obmo•je v naši pristojnosti je Vzhodno Tržaško in vklju•uje naslednje ob•ine:

- Trst
- Milje
- Devin Nabrežina
- Zgonik
- Dolina
- Repentabor

Obmo•ni organ koordinira delovanje in jam•i uporabnikom storitve, ki jih izvaja:

- dolo•a, kdo naj izvaja storitev in podpiše pogodbo z upravljavcem;
- odobri na•rt vodovodnih in kanalizacijskih napeljav ter nadzoruje izvajanje del;
- preverja pravilno izvajanje storitve.

2.2 Informazioni su ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A./KRAŠKI VODOVOD DD

Acquedotto del Carso SpA / Kraški vodovod dd è la società che gestisce il servizio integrato di acquedotto e fognatura delle acque reflue 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 (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. Attualmente i Comuni soci sono tre: Duino Aurisina – Devin Nabrežina, Sgonico – Zgonik e Monrupino – Repentabor.

L'ACKV immette in rete annualmente oltre un milione e quattrocento 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 circa 20 km di reti fognarie e 4 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.

2.2 Informazioni o podjetju ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A. - KRAŠKI VODOVOD D.D.

Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d., (v nadaljevanju ACKV) je podjetje, ki izvaja storitev celovitega upravljanja vodovodnega sistema in ravnanja z odpadnimi vodami na območjih občin Devin Nabrežina, Zgonik, Repentabor in delno občine Trst v Tržaški pokrajini na območju, ki meri preko 76 km².

Družba ima sedež 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 Kraški vodovod) so leta 1948 ustanovile Občine Devin Nabrežina, Zgonik in Repentabor s ciljem skupnega upravljanja, vzdrževanja, okrepitve in razširitve vodovodnih napeljav, ki jih je v preteklosti zgradila Državna ustanova za javna dela. Danes so partnerice v podjetju tri občine: Devin Nabrežina, Zgonik in Repentabor.

Podjetje ACKV letno oskrbi svoje uporabnike z več kot 1.400.000 m³ pitne vode prek 201-kilometerskega distribucijskega omrežja, 6 vodnih zbiralnikov, ki jih napaja 3

•rpališ• za pre•rpavanje vode.

ACKV upravlja približno 20-kilometersko kanalizacijsko omrežje in 4 •rpališ•a za pre•rpavanje 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) PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

3) TEMELJNA NAČELA

Celovito upravljanje z vodami poteka v skladu s spodaj navedenimi splošnimi načeli, ki so določena v Odloku predsednika ministrskega sveta z dne 27. januarja 1994 o »Načelih izvajanja javnih storitev«.

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'ACQUEDOTTO DEL CARSO SPA – KRAŠKI VODOVOD DD

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi a prescindere dal sesso, dall'etnia, dalla lingua parlata, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
- tutela le esigenze della minoranza slovena secondo le disposizioni della Legge 23 febbraio 2001 n° 38, ivi compreso il diritto ad un sistema di fatturazione dei consumi bilingue;

L'ACKV si impegna a far raggiungere il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali-impiantistiche e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Autorità d'Ambito Ottimale Orientale Triestino ora "Consulta" (di seguito Consulta d'Ambito). Nell'erogazione dei servizi, il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

3.1 Enakost in nepristranskost obravnave

ACQUEDOTTO DEL CARSO SPA - KRAŠKI VODOVOD D.D.

- ravna po načelu enakosti pravic in nediskriminacije uporabnikov ne glede na spol, narodnost, jezik, vero, politično prepričanje;

- zagotavlja enakost obravnave uporabnikov z enakimi pogoji omrežja in delovanja v okviru celotnega pristojnega območja;

- v skladu z Zakonom št. 38 z dne 23. februarja 2001 štiti potrebe slovenske manjšine, vključno z zagotavljanjem pravice do dvojezičnega sistema obravnavanja porabe.

ACKV si prizadeva, da ponudi enako raven storitev vsem uporabnikom na celotnem območju v svoji pristojnosti v skladu z različnimi teritorialnimi značilnostmi omrežja in v spoštovanju določil Območnega sveta, ki ga je pripravil Območni organ Optimalnega poselitvenega območja za Vzhodno Tržaško, po novem "konzulta" (v nadaljevanju Območna konzulta).

Pri izvajanju storitev se upravljavec obveže, da bo namenil posebno pozornost osebam s posebnimi potrebami, starejšim in družbeno šibkejšim.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di ACKV garantire un servizio continuo e regolare e adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora fossero necessarie interruzioni, causa guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.

3.2 Neprekinjenost

Prioritetna naloga podjetja ACKV je zagotavljati neprekinjeno in redno dobavo ter sprejeti potrebne ukrepe za čim hitrejšo odpravo morebitnih motenj v dobavi.

• e bi prišlo do prekinitve dobave zaradi okvar ali vzdrževalnih del, potrebnih za nemoteno delovanje uporabljenih napeljav, se upravljavec obveže, da bo uporabnike – •e je to mogo•e – pravo•asno obvestil o za•etku in kon•anju prekinitve z oskrbo ter sprejel ukrepe, s pomo•jo katerih bi uporabnikom olajšal težave (npr. vzpostavitev nadomestnih storitev v primeru izrednih razmer).

3.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall' ACKV le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'ACKV garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

3.3 Sodelovanje

Uporabnik ima pravico od podjetja ACKV zahtevati informacije, ki ga zadevajo, lahko vloži predlog, nasvet ali reklamacijo.

Pri sporazumevanju z uporabniki ACKV zagotavlja istovetnost osebja in imenovanje odgovornih oseb v svojih poslovalnicah.

3.4 Cortesia

L'ACKV si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Il dipendente è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione, indicando le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

3.4 Vljudnost

ACKV se obvezuje, da bo namenjal posebno pozornost spoštljivemu in prijaznemu odnosu do uporabnikov, tako da bo svojim uslužbencem posredoval ustrezna navodila. Uslužbenec mora ravnati z uporabniki spoštljivo in prijazno ter biti na voljo za katero koli informacijo, pri •emer se mora najprej predstaviti s svojim imenom in priimkom, tako v osebnih stikih kot po telefonu.

3.5 Efficacia ed efficienza

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

3.5 U•inkovitost in uspešnost

ACKV sledi cilju postopnega in nenehnega izboljševanja u•inkovitosti in kakovosti storitve s pomo•jo najustreznejših tehnoloških, organizacijskih in postopkovnih rešitev za doseg tega cilja.

3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'ACKV si impegna ad utilizzare nei rapporti con gli utenti un linguaggio facile ed accessibile, per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

3.6 Jasnost in razumljivost sporočil

Podjetje ACKV se obvezuje, da bo v odnosu z uporabniki uporabljalo enostaven in dostopen jezik in s tem zagotovilo jasnost in razumljivost svojih sporočil.

3.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono espone più avanti nelle singole voci e in parte disponibili sul sito aziendale. I livelli minimi della fornitura sono esplicitati nell'allegato 7.1.

3.7 Temeljni pogoji dobave

Temeljni pogoji izvajanja storitve so navedeni v nadaljevanju pod posameznimi postavkami in so delno na voljo tudi na spletni strani podjetja. Minimalne stopnje oskrbe so navedene v Prilogi 7.1.

3.8 Riservatezza

L'ACKV utilizza i dati personali necessari all'esercizio della sua attività nel pieno rispetto dell'esigenza di riservatezza, in conformità con la normativa vigente e, in particolare, con la Legge 31.12.1996 n° 675. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 135/99 e ss.mm. e ii. È consentito il trattamento dei dati in possesso dell'ACKV al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

3.8 Zaupnost podatkov

ACKV uporablja osebne podatke ki so potrebni za izvajanje svoje dejavnosti v polnem spoštovanju potrebe po zaupnosti podatkov, v skladu z veljavno zakonodajo, zlasti z zakonom 31.12.1996, št 675. V skladu s členom št. 13 zakonskega odloka št. 135/99 in kasnejšimi spremembami. Uporaba podatkov v posesti ACKV-ja je dovoljena ob morebitnem priznavanju subvencij, izjem ali ob znižanju tarif. Uporaba podatkov lahko vključuje razširjanje podatkov v primerih, ko je to nujno za prozornost zgoraj navedene aktivnosti, v skladu z zakoni in za nadzorne namene povezane z nadzorom dejavnosti.

4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard del Servizio

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex AEEGSI) ed ai quali l'Utente deve fare riferimento nel rapporto con l'ACKV. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico della Società, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Lo standard può essere formulato:

- sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale, in particolare:

- È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza. (Esempio di

standard specifico: numero di giorni occorrente per l'invio del preventivo per l'allaccio idrico a decorrere dalla data di richiesta da parte dell'utente).

- È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

- in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Gli standard devono essere sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del soggetto erogatore (monitoraggio interno) il quale deve rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di miglioramento continuo del servizio ed utilizzare i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

Entro il 31 marzo di ciascun anno, l'ACKV è tenuta a comunicare all'ARERA (ex AEEGSI) i risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Inoltre, in ottemperanza a quanto prescritto dalla normativa vigente, informa gli Utenti sugli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi su richiesta, previsti in caso di mancato rispetto di determinati standard specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Calcolo dei tempi degli standard

I tempi di prestazione indicati nella Carta del Servizio, laddove non espressamente indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi; per il loro calcolo non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità aziendale. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo; inoltre il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

4) DEJAVNIKI, KAZALNIKI IN STANDARDI KAKOVOSTI

Standardi storitev

Standardi so parametri, ki omogočajo, da se primerjajo kakovost in čas storitve, s tistimi, ki jih zahteva zakon skupaj z določili ARERA (ex AEEGSI) in s katerim se uporabnik mora sklicevati v razmerju z ACKV-jem. Standardi zastavljajo cilj za družbo poleg posebnega sistema za merjenje za vidno izboljšanje kakovosti storitev.

Standard je lahko oblikovan:

- na podlagi kvantitativnih kazalnikov, in sicer neposredno merljivi, in je lahko specifičen ali splošen, zlasti:

- specifičen, ko se je nanaša na posamezne storitve, in je izražen z minimalnim ali maksimalnim pragom in je preverljiv s posameznim uporabnikom. V ta namen je potrebno specifične standarde ustrezno posredovati uporabnikom. (Primer specifičnega standarda: število dni, potrebnih za poslani ponudbo za vodovodni priključek od datuma predložitve prošnje s strani uporabnika).

- splošen, če je izražena s povprečno vrednostjo njene celotne učinkovitosti. (Primer splošnega standarda: Povprečni čas zbiranja na okencih).

- Kakovostno, brez neposrednega sklicevanja na izmerljive vrednosti s kvantiteto, ampak izraža jamstvo spoštovanja določenih vidikov storitev. (Primer: vljudnost osebja).

Standardi morajo biti pod stalnim nadzorom. Preverjanje skladnosti dosežene kakovosti storitev je v breme družbe (notranji nadzor), ki prepozna stopnjo doseganja ciljev glede na stalno izboljševanje procesa storitev z uporabo podatkov, ki izhajajo iz opravljenih storitev za določen postopen izboljšanje le-teh..

Do 31. marca vsakega leta mora ACKV sporočiti ARERA (ex AEEGSI)-ju dosežene rezultate v preteklem letu.

Poleg tega, v skladu z zahtevami veljavne zakonodaje, obvešča uporabnike o specifičnih in splošnih standardih v svoji pristojnosti, o odškodninah na zahtevo, predvidene v primeru neizpolnjevanja specifičnih standardov ter stopnjo skladnosti standardov, nanašajočih na preteklo leto.

Izračun časa standardov

• asi performance v Katalogu storitev, • e ni izrecno navedeno drugače, so izraženi v delovnih dneh; izračun ne upošteva zunanjih neodvisnih dogodkov družbe. Zahteve, ki se nanašajo na izvajanje storitev, za katere veljajo specifične in splošne ravni kakovosti, izražen v delovnih dneh, ki so prispele družbi po 18 uri delovnega dne, ACKV smatra kot da bi bile sprejete v naslednjim delovnim dnevom; prav tako dan zavetnika obine v katerem se nahaja urad je smetran kot praznični dan.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla formulazione del preventivo all'esecuzione di un nuovo allacciamento o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione della fornitura alla cessazione della fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di Terzi di autorizzazioni, certificazioni, permessi od esecuzione di sopralluoghi/accertamenti/controlli da parte degli stessi;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente;
- eventi non direttamente dipendenti dall'ACKV quali condizioni climatiche avverse, impossibilità di accesso alle reti, ecc.;
- altri adempimenti a carico dell'utente.

Ove non diversamente specificato, e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

I giorni **lavorativi** si intendono dal lunedì al venerdì.

L'ACKV è tenuta a presentare tempestivamente le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima.

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

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

1. non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta, degli atti / autorizzazioni / servitù dell'accettazione del preventivo;
2. non si tiene conto del giorno della festa del patrono del Comune ove è ubicata l'utenza;
3. non si tiene conto del tempo di posticipazione qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato/posticipato.

Per mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato, il computo del tempo per l'esecuzione delle prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'ACKV.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'ACKV comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'ACKV definisce i seguenti fattori di qualità:

4.1 Zadržanje rokov izvedbe delavnikovih del

Standardi, ki so navedeni v tem odstavku, zadevajo trajanje obveznosti, opredeljenih v pogodbenem razmerju z uporabnikom skozi celo obdobje veljavnosti pogodbe: od oblikovanja predračuna do izvedbe novega ali spremembe obstoječega priključka, od vzpostavitve do ukinitve dobave.

Navedene časovne standarde je treba upoštevati ne glede na:

- čas, potreben za pridobitev soglasij, potrdil, avtorizacij ali za morebitne ogled s strani javne ustanove ali pa tretjih oseb;
 - čas, ki ga uporabnik potrebuje za postavitev gradbenih objektov;
 - dogodke, ki niso neposredno odvisni od ACKV, kot npr. neugodni vremenski pogoji, onemogočen dostop do omrežja itd.;
 - druge obveznosti, ki jih mora izpolniti uporabnik.
- Če ni drugače navedeno ali če ni naveden točen datum, se pri določenju rokov upoštevajo koledarski dnevi.

Z izrazom »delavniki« se upoštevajo dnevi od ponedeljka do petka.

ACKV mora takoj predložiti vlogo za pridobitev potrebnih dovoljenj za izvedbo posegov v njegovi pristojnosti.

Če mora za izvedbo storitev uporabnik določena dela izvesti sam in zanje pridobiti soglasja, avtorizacijo ali služnost in če so ta dela in priloge navedene v ponudbi, bo rok za izvedbo storitve s strani ACKV stekel od datuma obvestila o zaključku uporabnikovih del in predložitve omenjenih potrdil.

Pri preračunavanju roka za izvedbo storitve veljajo tudi naslednja pravila:

1. ne upošteva se dan prejema vloge/potrdil/soglasij/služnosti oziroma odobritve predračuna;
2. ne upošteva se god zavetnika obine, v kateri se uporabnik nahaja;
3. ne upošteva se obdobje preložitve, če uporabnik zaprosi za kasnejši termin za ogled na domu.

V primeru, da na dogovorjeni dan ogleda uporabnik ni prisoten, izračun roka za izvedbo storitev steče od trenutka, ko se prosilec z ACKV dogovori za nov termin.

V primeru, da pride zaradi višje sile do nespoštovanja zastavljenih ali dogovorjenih terminov, se podjetje ACKV obveže, da bo uporabniku nemudoma sporočilo nov termin. ACKV določa naslednje dejavnike kakovosti:

4.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è il 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.

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno dell'ACKV di effettuare il sopralluogo.

T.max = 10 gg. Lavorativi., nel caso l'ACKV disponga di tutte le informazioni tecniche necessarie (standard specifico soggetto a indennizzo automatico);

T.max = 20 gg. Lavorativi., nel caso si renda necessaria l'esecuzione di rilievi, prove e/o misurazioni sulla rete nel tratto interessato all'allacciamento, in funzione del contesto territoriale-impiantistico e delle caratteristiche della nuova utenza (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

In Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, l'ACKV fornisce indicazioni entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

I tempi sopra riportati si applicano anche per i preventivi degli allacciamenti in fognatura di cui al punto 4.1.5.

4.1.1 Rok za izdajo predra•una za vodovodne in grezni•ne priklju•ke

• as za izdajo predra•una za vodovodni in grezni•ni priklju•ek je obdobje med predložitvijo prošnje s strani prošnjika in odposlanim predra•unom.

Gre za rok (odvisen je od tipologije uporabnika) od prejema uporabnikove vloge z vsemi prilogami do trenutka, ko uporabnik prejme predra•un, ki ga lahko naknadno še dopolni. Roki za izdajo predra•una so odvisni od tega, ali si mora ACKV ogledati lokacijo ali ne.

Skrajni rok = 10 delovnih dni v primeru, da ACKV razpolaga z vsemi potrebnimi tehni•nimi podatki (Specifi•ni standard, podvržen samodejnemu povra•ilu škode);

Skrajni rok = 20 delovnih dni v primeru, da je treba opraviti izmere, poskuse in/ali merjenja na delu omrežja, kjer je treba izvesti priklju•itev, in sicer glede na obmo•je in napeljavo ter zna•ilnosti nove priklju•itve (Specifi•ni standard, podvržen samodejnemu povra•ilu škode);

V primeru težavnejših razmer, ki zahtevajo ogled in/ali vgradnjo cestnih cevi in/ali vlogo za pridobitev soglasja, naslovljeno na tretje osebe, bo ACKV uporabnika o spremembi rokov pisno obvestil.

Zgoraj navedeni roki veljajo tudi v primeru predra•unov za priklju•itev na kanalizacijsko omrežje pod to•ko 4.1.5.

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica o fognaria

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo con pagamento da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessita di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

T.max = 15 gg. lavorativi per nuovo allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

T.max = 20 gg lavorativi per un nuovo allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dall'ACKV sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

4.1.2 Rok za izvedbo nove priključitve na vodovodno in greznilno distribucijsko omrežje

Je rok od dneva uradne odobritve predračuna s plačilom računski strani uporabnika do celotne izvedbe vseh potrebnih del za vzpostavitev dobave, ki ne zahteva dodatnih del, razširitve ali prilagoditve cestnega omrežja.

Skrajni rok = 15 delovnih dni za nov vodovodni priključek lahke izdelave (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

Skrajni rok = 20 delovnih dni za nov greznilni priključek lahke izdelave (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

V vseh ostalih primerih bo ACKV sproti obvestil uporabnika o roku dokončne priključitve glede na čas, potreben za izvedbo del na omrežju.

4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica o voltura

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

T.max = 5 gg. lavorativi senza modifica della portata (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

T.max = 10 gg lavorativi con modifica della portata (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

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'interessato 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 voltura 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.

4.1.3 Rok za vzpostavitev in ponovno vzpostavitev dobave

Je rok od podpisa dobavne pogodbe do dejanskega začetka dobave vode v primeru vzpostavitve dobave, ponovne usposobitve vodomera brez spreminjanja njegove zmogljivosti ali ponovne vzpostavitve dobave v primeru, da je prejšnjega uporabnika nasledil novi.

Skrajni rok = 5 delovnih dni brez spreminjanja zmogljivosti vodomera (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

Skrajni rok = 10 delovnih dni s spremenjeno zmogljivostjo vodomera (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

• e zahteva po prevzemu priključka tako vodovodnega kot greznilnega se nanaša na že izklopljen priključek zaradi neplačevanja ali v vseh ostalih primerih neplačevanja računov, ACKV lahko:

- a) zahteva od uporabnika ki vstopa v razmerje eno samoizjavo v skladu s členom. 47 Predsedniškega Odloka 28. december 2000, št. 445, po možnosti s skupaj priloženo z ustrežno dokumentacijo, ki potrjuje tujost dolga;
- b) ne opravi prevzema priključka do plačila dolgovanih zneskov v primerih, ko ACKV ugotovi, da uporabnik ki vstopa v razmerje je že uporabljal v kakršnikoli vlogi nepremičnino na katero je veran priključek.

4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione dell'ACKV per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

T.max = 7 gg. Lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.1.4 Rok za prekinitvev dobave

Je rok, ki ga ima ACKV od datuma prejema uporabnikove vloge za prekinitvev dobave, razen v primeru drugih zahtev uporabnika.

Skrajni rok = 7 delovnih dni (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode);

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

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

T.max = 10 gg. Lavorativi per preventivazione senza sopralluogo (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)..

T.max = 20 gg Lavorativi per preventivazione con sopralluogo (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo (**90 gg**);
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

4.1.5 • as predra•una za izvedbo zahtevnih in enostavnih del

• as predra•una za izvedbo del je •as med datumom, ko je družba dobila prošnjo s strani uporabnika za predra•un in datumom ko je družba poslala predra•un prošniku:

T.max = 10 delovnih dni. Priprava prora•una brez pregleda (Specifi•ni standard, podvržen samodejnemu povra•ilu škode);

T.max = 20 delovnih dni. Priprava predra•una s pregledom (Specifi•ni standard, podvržen samodejnemu povra•ilu škode);

Predra•un mora vsebovati:

- a) oznako, s katero ACKV identificira posamezno prošnjo;
- b) oznako, s katero ACKV identificira delo ki bo opravljeno;
- c) podatke prošnika;
- d) številko priklju•ka, •e je peošnjo predstavil uporabnik družbe;
- e) datum prejema prošnje po predra•unu;
- f) datum pošiljanja predra•una;
- g) vrste uporabe;
- h) navedbo o najdaljšem roku izvršitve predvidenih del ter •e je storitev podvržena na specifi•no raven kakovosti predvidena v RQSII za samodejno povra•ilo škode prošniku, v slu•aju nespoštovanja specifi•ne ravni kakovosti;
- i) navedbo predvidenega zneska za izvedbo na•rtovanih del v skladu z dolo•bami Pravilnika o c elovitem upravljanju vodovodne storitve;
- j) navedbo elementov, potrebnih za izvedbo predvidenega dela, v breme prošnika za koncesije, dovoljenja in služnosti, potrebna za izvršitev del s predstavljeno ustrezno tehni•no dokumentacijo;
- k) predvideni •as, potreben za pridobitev dovoljenj, ki so potrebna za izvedbo del;
- l) navedba na•ina sprejema predra•una;
- m) obdobje veljavnosti predra•una (**90 dni**);
- n) ime in telefonska številka osebe, odgovorne v primeru zahtevnejših del.

4.1.6 Tempo di esecuzione di lavori

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

1 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

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

3 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della

stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

4 Nel caso in cui si applichi il precedente comma³, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

T.max = 10 gg. Lavorativi per esecuzione lavori semplici (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.1.6 • as izvedbe del

• as izvedbe del je •as med datumom, ko je družba dobila spejem predra•una s strani uporabnika in datumom ko je družba zaklju•ila dela.

1 V primeru storitev, za katere je mogo•e standardizirati predra•une, datum sprejema prošnje sovпада z datumom s prošnjo po izvedbi del.

2 • as izvedbe dela se razlikuje glede na potrebe za opravljanje preprostega, oziroma zahtevnega dela.

3. V primeru izvajanja kompleksnih del za katere je potrebna pridobitev dovoljenj, •as izvršitve del je ra•unan od dneva pridobitve dovojenj, pod pogojem, da je vsaj prvo dovoljenje vprašano v teku 30 delovnih dni od dneva sprejetja predra•una.

4. V primeru, da se uporablja zgornji odstavek 3, ACKV poro•a prošniku, da je povprašal po dovoljenjih v roku (5) petih dni od prošnje.

T.max = 10 delovnih dni. Opravljanje preprostih del (Specifi•ni standard, podvržen samodejnemu povra•ilu škode);

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli

Gli utenti possono stipulare, risolvere contratti ed ottenere informazioni e/o chiarimenti di tipo commerciale e tecnico presso gli sportelli della sede in Aurisina Cave/Nabrežina kamnolomi, 78/A a Duino Aurisina/Devin Nabrežina. Tali sportelli osservano il seguente orario: • dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00; • sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

4.2 Dostopnost službe

4.2.1 Uradne ure poslovalnic

V poslovalnici na sedežu podjetja, v Nabrežini Kamnolomi 78/A v ob•ini Devin Nabrežina, lahko uporabniki sklenejo ali prekinejo pogodbo ter pridobijo informacije in/ali pojasnila promocijske ali strokovne narave. Uradne ure poslovalnice so: • od ponedeljka do petka od 8.00 do 16.00; • ob sobotah od 8.00 do 12.00 ure.

4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Per facilitare l'accesso al servizio, gli utenti potranno avvalersi del servizio telefonico al numero (040 200229) o al numero verde (800 194 038 da rete fissa) per qualsiasi informazione relativa al servizio ai seguenti orari:

dal lunedì al venerdì: dalle 8,00 alle 15,00.

L'ACKV assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore distribuite in minimo cinque giorni alla settimana.

4.2.2 Poslovanje prek telefona in/ali pošte ter klicni center

Za lažji dostop do storitve se lahko uporabniki za katero koli informacijo o storitvah obrnejo na klicni center, ki odgovarja na številko (040 200229) ali zeleno številko (800 194 038 iz kabelskega omrežja) med naslednjimi uradnimi urami:

od ponedeljka do petka: od 8.00 do 15.00.

ACKV zagotavlja storitev klicnega centra najmanj 35 ur tedensko v petih dnevih v tednu.

4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Sulle singole bollette (fatture) di consumo, sono indicate le modalità a disposizione degli utenti per effettuare il pagamento delle bollette stesse.

Cfr. Allegato 7.6

4.2.3 Pla•evanje ra•unov

Na posameznih položnicah z obra•unom porabe vode so zapisane vse možnosti, ki jih imajo uporabniki na voljo, da poravnajo ra•une.

Glej Prilogo 7.6

4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

Per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, sono state predisposte alcune facilitazioni quali:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali per portatori di handicap con possibilità di appuntamento;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate 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;
- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità degli utenti, per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

4.2.4 Olajšave za uporabnike s posebnimi potrebami

Da bi nekaterim skupinam uporabnikov (npr. s posebnimi potrebami) poenostavili dostop do storitev, smo jim omogo•ili naslednje:

- osebam s posebnimi potrebami omogo•amo dostop do storitev v poslovalnicah podjetja z možnostjo rezervacije termina za sestanek;
- osebam s posebnimi potrebami, bolnikom ali invalidom, katerim se •akanje v vrsti odsvetuje, namenjamo prednostni pas v poslovalnici;
- za hudo fizi•no prizadete osebe, ki živijo na obmo•ju, kjer se izvaja storitev, bo osebje podjetja poskrbelo za dvig potrebnih dokumentov ter podpisane dobavne pogodbe in bo opravilo vse potrebno, ne da bi morala prizadeta oseba osebno v poslovalnico podjetja;
- postopki in roki za priklju•itev, prenos in ponovno vzpostavitev dobave bodo za osebe s posebnimi potrebami in za tiste, ki jih predlaga ob•inska socialna služba, hitrejši od navedenih standardov, veljavnih za vse ostale uporabnike.

4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. L'ACKV si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente ed a concordarli entro un termine massimo.

T.max = 7 gg. lavorativi (standard generale).

L'utente dovrà concedere una disponibilità oraria, da concordarsi nel giorno fissato per l'appuntamento, per un periodo massimo di 3 ore.

T.max = 3 ore. (standard specifico soggetto a indennizzo automatico)

Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al **massimo entro 24 ore precedenti** (standard generale)

4.2.5 Spoštovanje dogovorjenih ogledov na domu

Dan ogleda je soglasno s stranko dolo•en v skrajnem roku, ki se razlikuje glede na vrsto posega, in sicer od dne predložitve vloge dalje; na izrecno prošnjo uporabnika se lahko podaljša. Podjetje ACKV se obvezuje, da bo spoštovalo termine za ogled, dogovorjene in dolo•ene s skrajnim rokom.

Skrajni rok = 7 delovnih dni (generalni standard)

Uporabnik mora sporo•iti najustreznejši urnik za ogled, ki lahko na dogovorjeni dan traja najve• 3 ure.

Skrajni •as = 3 ure (Specifi•ni standard, podvržen samodejnemu povra•ilu škode).

ACKV se obveže, da kon•nega uporabnika obvesti o odpovedi dogovorjenega zmenka **najkasneje 24 ur prej** (generalni standard).

4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

Tempo massimo di attesa agli sportelli = • 60 minuti – 95% delle singole prestazioni (standard generale)

Tempo medio di attesa agli sportelli = • 20 minuti – media sul complesso delle prestazioni (standard generale)

Per le pratiche di allacciamento/scarico in rete fognaria è consigliato l'appuntamento telefonico. Le pratiche relative alla realizzazione ed al collegamento di nuove urbanizzazioni ("lottizzazioni") sono gestite esclusivamente su appuntamento.

4.2.6 • akalna doba v poslovalnicah

• as •akanja na okencih je •as, izmerjen v minutah z zaokroženjem na zgornjo minuto, ki prete•e med trenutkom, ko se uporabnik fizi•no predstavi pri okencu, in trenutkom, ko je sprejet:

Najve•ja •akalna doba na okencu = • 60 minut - 95% posameznih storitev (Generalni Standard)

Povpre•na •akalna doba na okencu = • 20 minut - povpre•na skupna zmogljivost (Generalni Standard)

Za priklju•itev na kanalizacijsko omrežje ACKV svetuje, da se uporabniki dogovorijo po telefonu za sre•anje. Obveznosti, ki so povezane z izvedbo in priklju•itvijo novih objektov ("parcelacija"), je mogo•e opraviti izklju•no z rezervacijo sre•anja.

4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti

L'utente può inviare richieste di informazioni per iscritto all'ACKV che si impegna a rispondere entro il termine massimo qui di seguito indicato decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso di acquisizione della richiesta.

La corrispondenza riporterà l'indicazione dell'ufficio referente ed il numero telefonico interno.

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

T.max = 30 gg. lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.2.7 Odgovor na uporabnikovo povpraševanje

Uporabnik lahko prosi za informacije, tako da prošnjo v pisni obliki naslovi na podjetje ACKV, ki se obveže, da bo odgovorilo v roku, ki ga navajamo spodaj, in sicer od dne prejema povratnice ali od dne registracije dopisa v vložilcu podjetja.

V vseh nadaljnjih dopisih so obvezno navedeni podatki pristojnega urada in pristojna interna telefonska številka.

Odzivni čas za pisne pritožbe je čas, ki se meri v delovnih dneh, ki teče od dneva ko ACKV prejme pisne pritožbe od uporabnika in datumom odgovora družbe.

Skrajni rok = 30 delovnih dni (Specifini standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

4.2.8 Risposta ai reclami scritti

L'utente può inviare reclami all'ACKV che si impegna a darne riscontro entro il termine massimo qui di seguito indicato e decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso.

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

T.max = 30 gg. lavorativi. (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

Nel caso la complessità del reclamo non consenta il rispetto del termine suindicato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

Qualora l'esito del reclamo non soddisfi l'utente, lo stesso può presentare domanda di conciliazione tramite il sito web dell'autorità (conciliazione.arera.it). Il Servizio Conciliazione è uno strumento, ad accesso gratuito, di tutela degli utenti, che agevola la risoluzione della controversia tra le parti. La procedura coinvolge l'utente finale o un suo delegato, il gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. Gli incontri avvengono on-line (solo eccezionalmente tramite call conference, che comunque non può rappresentare la modalità esclusiva di svolgimento dell'incontro) alla presenza di un conciliatore fornito dal Servizio Conciliazione, esperto in materia, terzo e imparziale, che aiuta le parti a raggiungere una soluzione di comune accordo. Il Servizio Conciliazione può essere attivato, su base volontaria, direttamente o tramite delegato, da tutti i clienti/utenti finali previa presentazione del reclamo al proprio operatore/gestore, subito dopo aver ricevuto la risposta (ritenuta insoddisfacente) dallo stesso ovvero, se la risposta non è pervenuta, trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo per il settore idrico.

4.2.8 Odgovor na pisne reklamacije

Uporabnik lahko naslovi svojo reklamacijo na podjetje ACKV, ki se obveže, da bo odgovorilo v roku, ki ga navajamo spodaj, in sicer od dne prejema povratnice ali od dne registracije dopisa v vložišču.

Odzivni čas na pisne pritožbe je čas, ki se meri v delovnih dneh, ki teče od dneva ko ACKV prejme pritožbo od uporabnika in datumom odgovora družbe.

Skrajni rok = 30 delovnih dni (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

V primeru zahtevnejše reklamacije, ki zahteva podaljšanje zgoraj navedenega roka, bo uporabnik nemudoma obveščen o poteku obravnave reklamacije in o določitvi novega termina za odgovor.

Če izid pritožbe ne zadovolji uporabnika, lahko predloži zahtevek za spravo preko spletne strani organa (conciliazione.arera.it). Usklajevalna služba je orodje za prost dostop uporabnika, ki olajša reševanje sporov med strankama. Postopek vključuje končno odločitev uporabnika ali njegovega pooblaščenca, upravitelja integrirane storitve za vodo (SII) ali vsake posamezne storitve, ki jo sestavljajo ter pravnega posrednika kot posrednika sporazuma. Srečanja potekajo na spletu (le izjemoma s klicno konferenco, ki v nobenem primeru ne predstavlja izključne sestanka) v prisotnosti pravnega posrednika, ki ga je zagotovila pravna služba, tretji in nepristranski strokovnjak, ki pomaga strankam sporazumno doseči rešitev. Storitve sprave lahko na prostovoljni osnovi, neposredno ali s strani pooblaščenca aktivirajo vse stranke / končni uporabniki ob predložitvi pritožbe svojemu upravljavcu / upravitelju, takoj po prejemu odgovora (ki se šteje za nezadovoljiv) ali v primeru da odgovor ni bil prejet po 50 dneh od poslani pritožbe v vodnem sektorju.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

L'ACKV indica sul regolamento di erogazione dell'acqua potabile agli utenti, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione e sulla fattura dei consumi idrici le tariffe applicate (essendo soggette a variazione). La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno; il gestore nella fase di programmazione delle letture dovrà tener conto dell'accessibilità dei contatori. In caso di mancata lettura viene rilasciata all'utente una cartolina di appuntamento sulla quale sarà annotato il riferimento all'utenza, l'intestazione della stessa, il numero di matricola del contatore, il valore dell'ultima lettura effettuata e la data del rilascio della cartolina stessa. È assicurata all'utente la possibilità di autolettura; il valore rilevato dal contatore può essere comunicato tramite la cartolina di appuntamento oppure telefonicamente o, ancora, tramite e-mail aziendale.

L'ACKV rende disponibile sul sito istituzionale un documento contenente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Tempo per l'emissione della fattura

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

L'ACKV garantisce un tempo di emissione della fattura pari a **45 gg solari** (Standard specifico soggetto ad indennizzo automatico)

Termine per il pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi. (standard specifico non soggetto ad indennizzo)

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

L'ACKV garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

L'utente finale ha la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

4.3 Upravljanje pogodbenega razmerja

4.3.1 Obračunavanje

Podjetje ACKV v pravilniku o oskrbi s pitno vodo navaja, da za izstavitev računa, na področju merjenja porabe in potek postopka obračunavanja glede na vrsto uporabnika, v obračunu porabe vode pa veljavni cenik (ta se lahko spreminja). Vodomerje je treba odčitati vsaj dvakrat letno, v fazi obračunavanja odčitkov pa mora upravljavec upoštevati dostopnost vodomerov. V primeru, da vodomer ni mogoče odčitati, se uporabniku pusti sporočilo z navedbo novega termina za odčitek; na njem je zapisana identifikacijska številka uporabnika, njegov naslov, registrska številka vodomera, količina porabe vode ob zadnjem odčitku in datum obvestila. Uporabnik lahko sam sporoči stanje vodomera; izmerjeno količino lahko zapiše neposredno na sporočilo, javi po telefonu ali pa prek elektronske pošte.

ACKV daje na voljo na spletni strani družbe dokument, ki vsebuje metodo izračuna ocenjene porabe za plačilne liste, izdane s predujmom.

ACKV izda minimalno število računov v letu, ki se razlikujejo glede na povprečno letno porabo izmerjeno v zadnjih treh letnih. Število plačilnih listov v letu predstavlja specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode in se razlikuje kot sledi:

- a) 2 plačilna lista letno, vsakih šest mesecev, za povprečno letno porabo do 100 kubičnih metrov;
- b) 3 plačilne liste letno, vsake štiri mesece, za povprečno letno porabo od 101 do 1000 kubičnih metrov;
- c) 4 plačilne liste letno, vsake tri mesece, za letno povprečno porabo od 1001 do 3000 kubičnih metrov;
- d) 6 plačilnih računov letno, vsaka dva meseca, pri povprečni porabi več kot 3000 kubičnih metrov.

• as za izdajo plačilnega lista

• as za izdajo plačilnega lista je • as med zadnji dnem obdobja zadnjega računa in datum izdaje le-tega s strani ACKV-ja. ACKV zagotavlja • as izdaje računa v 45-ih koledarskih dneh (Specifični standard, podvržen samodejnemu povračilu škode).

Rok za plačilo plačilnega lista

Rok za plačilo plačilnega lista je določen v najmanj dvajsetih (20) koledarskih dneh od dneva izdaje računa. Plačilo računa v terminu določenem na plačilnem listu odpusti porabnika svojih obveznosti. (Specifični standard ki ni podvržen samodejnemu povračilu škode).

Plačilo na obroke

ACKV daje porabnikom možnost plačevanja po obrokih, • e račun presega 100% povprečne vrednosti prejšnjih računov, izdanih v zadnjih 12-ih mesecih.

Porabnik ima možnost povprašati plačilo na obroke, z obroki ki niso kumulativni in v morajo zaobjemat obdobje med dvema izdanima računa, razen • e ni drugače dogovorjeno med strankama.

Rok za prošnjo po obrokih s strani upravičenega porabnika je določen na deseti dan koledarskega dne po datumu zapadlosti plačilnega lista.

Zneski, ki se nanašajo plačevanja na obroke se lahko povečata:

- a) za obresti, ki ne presegajo referenčne obrestne mere, ki jo določi Evropska centralna banka;
- b) zamudne obresti, ki jih predvideva veljavna zakonodaja, šele od dne zapadlosti plačila na obroke.

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, ovvero di lettura, vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'ACKV provvederà d'ufficio alla loro correzione, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, l'ACKV, effettuate le necessarie verifiche, provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata .

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

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

Tmax = 60 gg lavorativi (standard specifico soggetto a indennizzo automatico).

4.3.2 Popravki računov

• e bi prišlo v postopku izstavitve računa do napake v merjenju (presežek ali primanjkljaj), bo ACKV poskrbel za uradni popravek, • e je treba z ogledom in preverjanjem odjemnega mesta.

• e na napako opozori uporabnik, bo po potrebnih pregledih ACKV poskrbel za popravek napačno izstavljenega računa.

Popravek računa in vrtilo razlike bosta razvidna v naslednjem računu, razen • e uporabnik ne zaprosi drugače.

• as popravkov plačilnih listov je • as, ki se meri v delovnih dneh, ki tečejo od dneva, ko je Porabnik poslal pisno prošnjo po spremembi že plačnega plačilnega lista ali za kateri račun je možno plačilo na obroke, in datum knjiženja ne dolgovanih zahtevanih vsot.

Tmax = 60 delovnih dni (Specifični standard podvržen samodejnemu povračilu škode).

4.3.3 Morosità, richieste di rateizzazione e consumi anormi

Il ritardato pagamento delle bollette comporta l'avvio delle procedure previste dal REMSI di cui alla delibera ARERA 311/19/R/idr.

In caso di morosità è prevista la disalimentazione /limitazione/sospensione del servizio o dei singoli segmenti del servizio (acquedotto, fognatura e depurazione).

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di erronea attivazione della procedura di cui sopra l'ACKV su segnalazione dell'utente o a seguito di verifiche di ufficio, comunica senza ritardo all'utente l'errore e procede all'archiviazione della pratica.

4.3.3 Zamujanje (neplačila), prošnja po obrokih in prekomerna poraba

Zamuda pri plačilu računov pomeni zaetek postopkov, ki jih REMSI predvideva v skladu z Resolucijo ARERA 311/19/R/idr.

V primeru neplačila je predviden izpad/omejitev/prekinitev storitve ali pa posameznih storitvenih segmentov (vodovoda, kanalizacije in čistilnice).

V nobenem primeru zamude plačevanja računov ne morejo bremeniti dohodnega uporabnika.

V primeru napačne aktivacije prej omenjenega postopka ACKV, po obvestilu uporabnika ali po uradnih preverjanjih, nemudoma sporoči napako uporabniku in arhivira postopek.

Utenti finali non disalimentabili

Gli utenti finali non disalimentabili sono quelli appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- 1) gli utenti domestici residenti in documentato stato di disagio economico sociale che, in quanto tali, sono ammessi a beneficiare del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica, intendendo in tal modo assicurare, anche in caso di morosità, la fornitura della quantità essenziale di acqua (pari a 50 litri/abitante/giorno) alle utenze titolari del bonus sociale idrico;
- 2) le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile", ossia: ospedali e strutture ospedaliere; case di cura e di assistenza; presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri; istituti scolastici di ogni ordine e grado; eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio

necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

Kon•ni uporabniki, katerim ni mogo•e prekiniti dobave

Kon•ni uporabniki, katerim ni mogo•e prekiniti dobave, so tisti iz ene od naslednjih kategorij:

- 1) doma•i uporabniki-bivajo•i, ki prebivajo v dokumentirani ekonomski in socialni stiski in so kot taki upravi•eni koristiti nadomestila stroškov za oskrbo z vodo, kar pomeni da se namerava zagotoviti, tudi v primeru nepla•ila, dobavo bistvene koli•ine vode (enaka 50 litrov na prebivalca / dan) uporabnikom socialnega vodnega dodatka;
- 2) Priklju•ki javnih služb, katerim ni mogo•e prekiniti dobave. To so: bolnišnice in bolniške ustanove; domovi za oskrbo in pomo•; nujne operativne enote, povezane z vojaškimi in nadzornimi strukturami; zapori; izobraževalne ustanove vseh raven; vse dodatni javni priklju•ki (ki vsekakor izvajajo storitev, ki je potrebna za zagotavljanje zdravja in fizi•ne varnosti ljudi, to pomeni, da lahko kakršna koli prekinitve dobave povzro•i težave z javnim redom in državno varnostjo, vklju•no z "hidranti").

Utenze domestiche residenti, diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate

A seguito dell'espletamento delle procedure di sollecito e di costituzione in mora, l'intervento di sospensione della fornitura può essere effettuato solo successivamente:

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

Doma•i uporabniki-bivajo•i, razen že omenjenih ranljivih uporabnikov

Po zaklju•ku opomina in uradnih odpovednih postopkov je mogo•e prekiniti dobavo potem ko:

- 1) nepla•ilo ra•unov, ki presegajo znesek, ki je enak letni pristojbini predvideni glede na olajšano tarifno obmo•je (pri •emer je dolo•eno, da je ta letna pristojbina tista, ki se nanaša na preteklo leto preden je prišlo do uradnega odpovednega postopka);
- 2) k omejitvi oskrbe, •e je to tehni•no izvedljivo, z namenom zagotoviti pretok vode, ki zagotavlja najmanjšo vitalno koli•ino (50 litrov na prebivalca / dan);
- 3) Upravitelj vodovodne službe pošlje sporo•ilo, v katerem navede razloge, ki upravi•ujejo tehni•no nemogo•o omejitev dobave.

Limitazione/sospensione della fornitura per le utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate

Al verificarsi delle condizioni per procedere alla sospensione e ove risulti tecnicamente possibile l'installazione del riduttore di flusso, la limitazione/sospensione della fornitura è differenziata in funzione del livello di morosità:

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

- 2) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - a) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, individuate dal competente EGA sono a carico dell'utente;
 - b) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione;

Tale procedura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che:

- § risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto l'istanza, presentata dall'EGA competente, per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- § non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- § risulteranno destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

Omejitev/prekinitev dobave za doma•e uporabnike s stalnim prebivališ•em, razen že omenjenih ranljivih uporabnikov

V primeru pogojev za prekinitve dobave in kjer je tehni•no mogo•e vgraditi reduktor pretoka, se omejitev/prekinitvev oskrbe razlikuje glede na stopnjo uradnih odpovednih postopkov:

- 1) v primeru nepla•ila računov, ki ne presegajo skupno trikratnega zneska, ki je enak letni pristojbini, ki se nanaša na obseg olajšane tarife in/ali v primeru, da isti uporabnik ni prejemnik uradnega obvestila za obdobje 18 mesecev:
 - a) stroški postopka omejevanja, vklju•no s stroški reduktorja pretoka, ki jih dolo•i pristojni Organ upravljanja na obmo•ju (EGA), bremenijo upravljavca in so priznani v tarifi v skladu z merili, ki jih dolo•a Organ;

b) upravljavec lahko prekine dobavo po 25 koledarskih dneh od posega, ki je omejil pretok vode;

2) v primeru neplačila računov, ki skupno presegajo več kot 3-krat večji znesek letne pristojbine, ki se nanaša na obseg olajšanega pasu:

a) za stroške postopka omejitve pretoka, vključno s stroški reductorja pretoka, ki jih je določil pristojni Organ (EGA), so v breme uporabnika;

b) upravljavec lahko prekine dobavo po 20 koledarskih dneh od omejitvene intervencije; Postopek se uporablja za vse domače uporabnike-bivajoči z uradnim odpovednim postopkom (razen ranljivih uporabnikov), ki:

- jim služijo upravitelji vodovodne storitve, za katere je Organ sprejel zahtevo, ki jo je predložil pristojni (EGA), za priznavanje stroškov uradnih odpovednih postopkov, višjih od stroškov, ki jih je na parametrski način določil Organ v trenutni tarifni veljavni metodi;
- niso - v predpisanih rokih, tudi ob upoštevanju vseh obrokov - spoštovale obveznosti (ki se nanašajo na 24 mesecev pred datumom uradnega obvestila odpovednih postopkov), ki so jim bile naložene za izterjavo prejšnjih zaostalih plačil;
- bodo prejeli vsaj en uradni odpovedni postopek v 18 mesecih.

Disattivazione della fornitura, per le utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate

Il gestore non può:

- 1) procedere, in costanza di mora, alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto nonché alla rimozione del misuratore, fatto salvo:
 - a) il caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;
 - b) il caso di utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- 2) addebitare all'utente moroso eventuali penali per la sospensione e riattivazione della fornitura sospesa per morosità.

Izpad oskrbe za domače uporabnike-bivajoči, razen že omenjenih ranljivih uporabnikov

Upravitelj ne more:

1) ob uradnem odpovednim postopkom, povzročiti izpad dobave in odpoved pogodbe ter odvzem števca, razen:

a) v primeru, ko se po posegu omejevanja ali prekinitve, se pojavi nedovoljen poseg odstranitve tesnila ali reductorja pretoka;

b) v primeru domačih uporabnikov-bivajoči z uradnim odpovednim postopkom (razen ranljivih), ki v predpisanih rokih, tudi ob upoštevanju morebitnih obrokov ne spoštujejo obveznosti (ki se nanašajo na 24 mesecev pred datumom uradnega obvestila) v glavo enake za izterjavo prejšnjih zaostalih plačil;

2) uporabniku zaračunati zamudne kazni za prekinitve in ponovno aktiviranje dobave, ki je bila prekinjena zaradi neplačila.

Utenze condominiali

Il gestore:

- 1) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - a) siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
 - b) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- 2) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Kondominijski priklju•ki

Upravitelj vodovodne storitve:

- 1) ne more aktivirati omejitve / prekinitve ali izpada oskrbe z vodo v slu•aju delnih pla•il, •e slednji:
 - a) se izvedejo v roku, dolo•enem v uradnem obvestilu, v enem samem obroku;
 - b) so vsaj polovica celotnega zapadlega zneska;
- 2) ima pravico nadaljevati z omejitvijo / prekinitvijo ali izklopom oskrbe z vodo, •e v roku 6 mesecev od datuma delnega pla•ila ni bil pla•an saldo predvidenih vsot.

Sollecito bonario di pagamento

Il gestore è tenuto all'invio del sollecito bonario di pagamento, esclusivamente all'utente finale o utenza condominiale:

- 1) trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, fatto salvo il caso in cui il gestore abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione del pagamento, avanzata dall'utente finale ai sensi della Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII);
- 2) in forma cartacea, ovvero tramite posta elettronica certificata.

Dobrohotni naziv pla•ila

Upravljavec je dolžan, da prijavo za pla•ilo pošlje izklju•no kon•nemu uporabniku ali uporabniku kondominija:

- 1) po najmanj 10 koledarskih dneh od zapadlosti ra•una, razen v primeru, da je upravljavec prejel zahtevek za pla•ilo po obrokih, ki ga je zaprosil kon•ni uporabnik v skladu z pravili o pogodbeni kakovosti Integrirane vodne storitve (RQSII);
- 2) v papirnati obliki, ali preko certificirane e-mail pošte.

Costituzione in mora

Il gestore ha facoltà di costituire in mora l'utente finale (solo successivamente all'invio del sollecito di pagamento), qualora il medesimo utente non abbia adempiuto nei tempi e con le modalità previste al pagamento degli importi dovuti, trasmettendo la comunicazione di costituzione in mora trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Il gestore può richiedere agli utenti costituiti in mora, 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%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai commi 7.3, lettera b), e 7.4 del REMSI;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Uradno obvestilo

Upravljavec ima pravico, da kon•nega uporabnika privzame (še le po odposlanem opominu o pla•ilu), v primeru da uporabnik ni upošteval •asov in na•inov, predvidenih za pla•ilo zapadlih zneskov tako, da upravljaec posla obvestilo o ustanovitvi uradnega obvestia o zamudi pri pla•ilu najmanj 25 koledarskih dni po zapadlosti ra•una.

Poleg zneskov, ki se nanašajo na ra•une, ki so že zapadli, lahko upravitelj od uporabnikov, ki so prejeli uradno obvestilo o zamudi pri pla•ilu, zahteva le:

- a) stroške, ki so nastali zaradi pošiljanja zahtevka za pla•ilo in uradnega obvestila;
- b) izra•unane zamudne obresti od dneva izteka roka za pla•ilo pla•ilnih listov po referen•ni obrestni meri, ki jo je dolo•ila Evropska centralna banka, pove•ane za tri in pol odstotka (3,5%).

Upravljavec lahko poleg zgoraj navedenih zneskov, za doma•o porabo bivajo•i zazli•ni od tistih katerim ni mogo•e prekiniti dobave, zahteva pla•ilo še za:

- a) stroške za omejevalni poseg, vklju•no s stroški omejevalnika, v primerih odstavka 7.3 •rke b), in odstavka 7.4 REMSI;
- b) stroške za•asne prekinitve / izklju•itve dobave in stroške ponovne priklju•itve / ponovnega aktiviranja dobave po pla•ilu zapadlih zneskov. V nobenem primeru upravljaec ne sme uporabniku zara•unati nobene kazni.

Rateizzazione dei pagamenti oggetto di costituzione in mora e reintegro del deposito cauzionale

Il gestore ha l'obbligo di offrire un piano di rateizzazione avente durata minima di 12 mesi (fatta salva la possibilità di diversa pattuizione tra le parti) riguardo sia ai pagamenti oggetto di costituzione in mora, sia al reintegro del deposito cauzionale eventualmente escusso dal gestore per la morosità.

Pla•ilo na obroke uradnega obvestila in ponovna obnova jamsta

Upravljavec je dolžan ponuditi obro•ni na•rt z minimalnim trajanjem 12 mesecev (z možnostjo druga•nega dogovora med strankama) glede pla•il, ki so predmet uradnega obvestila, kot tudi obnovitve jamstva, ki ga je upravljaec porabil za pla•ilo zamujenih vsot.

Attivazione/ riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità

L'utente che presenti richiesta di voltura o subentro non è tenuto al pagamento della eventuale morosità pregressa relativa al punto di fornitura oggetto del contratto (a meno che sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da configurare una continuità con il precedente titolare dell'utenza).

Qualora l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il gestore può subordinare l'esecuzione della prestazione richiesta al pagamento da parte del medesimo utente della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Aktiviranje / ponovno aktiviranje omejene / prekinjene / izključitve oskrbe zaradi zaostalih zamud

Uporabniku, ki vloži prošnjo za prepis ali prevzem, ni treba plačati nobenih prejšnjih zaostalih plačil v zvezi z dobavno točko, zajeto v pogodbi (razen če obstajajo pravni ali dejanski odnosi, ki vzpostavljajo kontinuiteto s prejšnjim uporabnikom).

• e uporabnik, ki ima zaradi neplačilnih računov, dobavo na napajalnem mestu omejeno / prekinjeno / izključeno, povpraša po odprtju novega priključka, upravitelj lahko pogoji izvedbo novega priključka s plačilom neplačanih računov na prvi napajalni točki.

Malfunzionamento del misuratore e fatturazione di importi anomali

Il gestore non può agire, mediante comunicazione di messa in mora, nei confronti dell'utente moroso in presenza di un reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi in seguito al malfunzionamento del misuratore accertato dal gestore o relativo alla fatturazione di importi anomali (ciò però solo nel caso di importi superiori a 50 euro, ovvero qualora il reclamo sia stato inviato entro i 10 giorni solari successivi al termine per il pagamento della fattura).

Gli Utenti che, a causa di accidentali e documentate rotture delle tubazioni dell'acqua potabile, abbiano riscontrato abnormi corrispettivi di fognatura e depurazione, possono, dopo la presentazione di apposita istanza, ottenere il rimborso o lo storno dei maggiori corrispettivi conteggiati dal gestore secondo le modalità stabilite nel Regolamento del servizio idrico integrato.

Nepravilno delovanje vodomera in zaračunavanje nenormalnih zneskov

Upravljavec ne more ukrepati zoper porabnika z uradnim obvestilom, ki ni plačal računov, ob pisni pritožbi porabnika v zvezi z rekonstrukcijo porabe zaradi nepravilnega delovanja vodomera, ki ga je ugotovil upravljavec ali v zvezi z obračunavanjem nenormalnih zneskov (to pa samo v primeru zneskov, večjih od 50 evrov ali če je bila pritožba poslana v roku 10 koledarskih dni po zapadlem roku za plačilo računa).

Uporabniki, ki so zaradi naključnih in dokumentiranih okvar cevi za pitno vodo naleteli na neobičajne stroške greznice in čiščenja, lahko, po predložitvi posebne prošnje pridobijo povračilo ali storno višjih pristojbin, ki jih obračunava upravljavec v skladu z Pravilnikom o celovitem upravljanju vodovodne storitve.

Indennizzi

Il gestore deve erogare a favore dell'utente finale specifici indennizzi automatici (di 30 € o di 10 € a seconda dei casi) per mancato rispetto della regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato.

Odškodnine

Upravljavec mora kon•nemu uporabniku pla•ati posebne avtomatske odškodnine (30 € ali 10 €), ker ni upošteval predpisanega pravila o zaostalih pla•ilih v Integrirani Vodni Službi.

Regole generali di rateizzazione e di comunicazione all'utenza

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Inoltre, il gestore deve altresì allegare ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Infine, il gestore, qualora l'utente abbia la possibilità di richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi del RQSII, è tenuto ad indicare in bolletta anche le seguenti informazioni minime:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione (restando salvi diversi accordi fra le parti);
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Splošna pravila o obrokih in komunikaciji z uporabniki

Upravljavec mora kon•nemu uporabniku zagotoviti možnost pla•ila na obroke, •e izdani ra•un presega 80% povpre•ne vrednosti ra•unov, izdanih v zadnjih 12 mesecih.

Poleg tega mora upravitelj priložiti ra•unu tudi pla•ilne položnice za pla•ilo na obroke, •e izdani ra•un presega vrednost povpre•ne pristojbine za 150%, ki se nanaša na ra•une, izdane v zadnjih 12 mesecih.

Nazadnje, •e ima uporabnik možnost pla•ila po obrokih v skladu z RQSII, mora upravitelj na ra•unu navesti tudi naslednje minimalne podatke:

- a) rok za oddajo prošnje pla•ila na obroke;
- b) možnost prošnje na•rta pla•evanja na obroke, z nekumulativnimi obroki in s termini ki ustrezajo terminom izdajanja ra•unov (razen razli•nih sporazumov med strankama);
- c) aplikacija podaljševalnih obresti;
- d) navedba organizacijske reference upravitelja, zadolženega za zagotovitev nadaljnjih pojasnil, v slu•aju potrebe.

Ai sensi dell'art. 42 della Delibera ARERA n. 655/2015, le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate degli interessi pari al TUR.

V skladu z 42. •lenom sklepa ARERA št. 655/2015 se zneski, ki se nanašajo na pla•evanje na obroke, pove•ajo za obresti, enake Enotni Referen•ni Stopnji.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione il relativo importo sarà maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSII.

V primeru neplačila enega obroka iz obroka na rta se bo znesek povečal z zamudnimi obrestmi v skladu s 42. členom, 42.4 odstavkom, črka b) sklepa RQSII.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui all'Articolo 6 del REMSI, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate negli Articoli 7 e 8 del citato REMSI, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

V primeru neplačila enega obroka iz obroka na rta, če je to predvideno v dogovorjenem načrtu plačevanja na obroke, ugodnost plačila na obroke zapade ter končni uporabnik je dolžan plačati celoten znesek, izpodbijan v uradnem obvestilu, kateri ni bil še plačan in to v teku dvajsetih (20) koledarskih dni po poteku neplačane obroke. Ko rok plačila poteče, ne da bi končni uporabnik plačal dolgovanega zneska in posredovanjem plačila kot predvideva 6. člen REMSI, ima upravljavec pravico, da nadaljuje z omejevanjem / prekinitvijo / izhljučitvijo dobave kot predvideva 7. In 8. člen zgoraj omenjenega REMSI, ne da bi o tem dokončno sporočil končnemu uporabniku, samo v primeru da je to navedeno v načrtu plačevanja.

4.3.4 Verifica del contatore

L'utente ha la facoltà di richiedere in forma scritta l'effettuazione di prove di verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, installati a norma di Regolamento.

L'ACKV esegue la verifica **entro 10 gg lavorativi** (standard specifico soggetto ad indennizzo automatico) dalla data di ricevimento della richiesta. L'ACKV in tali casi interviene procedendo con la rimozione e sostituzione del misuratore, inviando il misuratore rimosso e oggetto di verifica presso un laboratorio autorizzato (prova da banco).

L'ACKV provvederà alla comunicazione scritta dell'esito della verifica del misuratore entro il termine massimo di **10 gg lavorativi** (standard specifico soggetto ad indennizzo automatico) per le verifiche effettuate in loco ed entro il termine massimo di **30 giorni lavorativi** (standard specifico soggetto ad indennizzo automatico) in caso di prove in laboratorio.

Se la misura della portata risulterà compresa entro le tolleranze previste per il tipo di misuratore, le spese di verifica saranno a carico dell'utente, in caso contrario l'ACKV sosterrà le spese di verifica e provvederà all'emissione dei corrispondenti accrediti/addebiti riferiti al periodo oggetto del reclamo, ricostruiti sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni, tenuto conto di tutti gli elementi utili.

L'ACKV propone all'utente un'ulteriore possibilità di verifica del contatore mediante la valutazione dell'esatta misurazione dei consumi con contatore tarato aziendale con costi inferiori.

4.3.4 Pregled vodomera

Uporabnik lahko v pisni obliki zahteva pregled delovanja merilnih naprav, ki jih je podjetje namestilo po Pravilniku.

ACKV bo poskrbel za njihov pregled v roku **10 delovnih dni** (Specifični standard podvržen samodejnemu povračilu škode). V takih primerih ACKV odstrani vodomere in ga zamenja. Odstranjen vodomere ga družba posla v avtoriziran laboratorij za opraviti potrebne teste.

ACKV bo pisno sporočila Porabniku rezultat testiranja v roku **10 delovnih dni** (Specifični standard podvržen samodejnemu povračilu stroškov) in v roku **30 delovnih dni** (Specifični standard podvržen samodejnemu povračilu škode) v primeru da je potrebo opraviti laboratorijski pregled.

- e bo izmera zmogljivosti za vrsto merilnika v mejah dopustnih odmikov, bo stroške pregleda kril uporabnik, v nasprotnem primeru pa stroški pregleda bremenijo ACKV, ki bo nato ponovno obravnaval porabo v zadevnem obdobju reklamacije na podlagi povprečne porabe, ki je bila izmerjena v enakih obdobjih in ob enakih pogojih, ob upoštevanju vseh ustreznih elementov.

ACKV bo uporabniku ponudil možnost za ponovni pregled vodomera na podlagi presoje točne odmere porabe z umerjenim vodomrom podjetja in za nižje stroške.

4.3.5 Verifica della pressione di rete

L'utente ha la facoltà di richiedere in forma scritta la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

L'ACKV provvederà ad effettuare tale verifica entro **10 giorni lavorativi** (standard specifico soggetto a indennizzo automatico) per tutte le utenze.

L'ACKV garantisce un tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione pari a **10 gg lavorativi** (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). Qualora per l'effettuazione della verifica fosse necessaria la presenza dell'utente, la tempistica indicata va intesa come il periodo massimo entro il quale l'ACKV è tenuto a concordare l'appuntamento con l'utente.

Nel caso che il prezzario dell'ACKV preveda la corresponsione di un importo per la verifica della pressione di rete, i tempi decorrono dal giorno successivo all'avvenuto riscontro del pagamento.

4.3.5 Preverjanje tlaka v omrežju

Uporabnik lahko pisno zaprosi za preverjanje tlaka v omrežju na območju odjemnega mesta.

Podjetje ACKV bo preverilo tlak v **10 delovnih dneh** (Specifični standard podvržen samodejnemu povračilu škode) ne glede na vrsto uporabnika.

ACKV bo pisno sporočila Porabniku rezultat preverjanja tlaka v roku **10 delovnih dni** (Specifični standard podvržen samodejnemu povračilu stroškov)

- e mora biti pri preverjanju prisoten uporabnik, se zgornji rok upošteva kot maksimalno obdobje, v katerem se mora ACKV z uporabnikom dogovoriti za preverjanje.

V primeru, da cenik ACKV predvideva plačilo zneska za preverjanje tlaka v omrežju, za eno leto s prvim dnem po prejemu potrdila o plačilu.

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura

L'ACKV fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, nei quali casi l'ACKV fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

L'ACKV si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile entro un tempo limite non superiore alle **48 ore** (standard specifico soggetto a indennizzo automatico), l'ACKV provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Cfr. Allegato 7.2

Cfr. Allegato 7.9

4.4 Nепrekinjenost storitve

4.4.1 Maksimalni čas za aktiviranje službe za nadomestitev v sili v primeru prekinitve dobave

ACKV nudi stalno, redno in neprekinjeno storitev. Prekinitve storitve lahko pripišemo le višji sili, okvaram ali vzdrževalnim delom, potrebnim za pravilno obratovanje sistema ter zagotavljanje kakovostne in varne storitve, o čemer bo ACKV uporabnike nemudoma obvestil.

Podjetje ACKV se obvezuje, da bo v tovrstnih primerih karseda omejilo obdobje nepravilnega delovanja, seveda v skladu z nastalo tehnično težavo.

Če pride zaradi zgoraj navedenih razlogov do slabega delovanja ali prekinitve oskrbe s pitno vodo ne več kot **48 ur** (specifični standard potrjen samodejnemu povračilu škode), bo ACKV vzpostavil storitev kot v izrednih razmerah v skladu s predpisi pristojnega zdravstvenega organa.

Glej Prilogo 7.2

Glej Prilogo 7.9

4.4.2 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Le modalità di preavviso che l'ACKV adotterà nel caso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

- avviso all'utenza di persona nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari;
- affissione di cartelli con indicazione della data della sospensione e della durata prevista nel caso di un condominio o di un isolato;
- avviso mediante comunicati radiofonici e/o televisivi, affissioni e giornali nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato.

Il tempo minimo di preavviso non sarà inferiore a **2 giorni** (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). Cfr. Allegato 7.9

4.4.2 Minimalen •as obvestila o predvidenih intervencijah, ki vklju•ujejo prekinitev dobave

Na•ini obveš•anja, ki jih bo ACKV uporabil v primeru del na omrežju, •e ne bo mogo•e prepre•iti prekinitve dobave, so:

- osebno obvestilo uporabnika v primeru ene ali nekaj enostanovanjskih stavb;
- izobešanje obvestil z navedbo datuma in predvidenega trajanja prekinitve v primeru ve•stanovanjske hiše ali bloka;
- obvestilo prek radia in/ali televizije, oglasov ali •asopisov, •e prekinitev storitve zadeva ve•je število uporabnikov.

Rok za obvestilo je najmanj **2 dni** pred prekinitvijo (specifi•ni standard podvržen samodejnemu povra•ilu škode). Glej Prilogo 7.9

4.4.3 Durata massima della singola sospensione programmata

L'ACKV, nel caso di interruzioni programmate, garantisce che, salvo casi eccezionali, le stesse non saranno superiori a **24 ore** (standard specifico soggetto a indennizzo automatico). Cfr. Allegato 7.9

4.4.3 Najdaljše trajanje posamezne prekinitve dobave

V primeru na•rtovanih prekinitev dobave podjetje ACKV zagotavlja, da ne bodo presežale **24 ur**, razen v primeru izrednih razmer (specifi•ni standard podvržen samodejnemu povra•ilu škode). Glej Prilogo 7.9

4.4.4 Pronto intervento

L'ACKV garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno al fine di assicurare il pronto intervento nel caso di situazioni di pericolo connesso con l'erogazione del servizio e per gestire situazioni critiche, con l'unico fine di eliminare le situazioni di pericolo con la fornitura di informazioni e per dare le prime indicazioni di comportamento in caso di pericolo.

L'accesso a tale servizio è possibile tramite chiamata telefonica al numero verde (800 194 039) attivo 24 ore su 24. La chiamata è gratuita.

Dal momento in cui è accolta la segnalazione, l'ACKV garantisce il primo intervento del personale incaricato rispettando il seguente tempo di arrivo sul luogo di chiamata, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento:

3 ore (standard generale) per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

L'ACKV inoltre garantisce un Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI), definito come Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e 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 inferiore a 120 secondi (standard generale).

Cfr. Allegato 7.2

Cfr. Allegato 7.4

4.4.4 Nujno ukrepanje

ACKV nudi neprekinjeno storitev dežurstva in možnost dostopa do te storitve v katerem koli obdobju leta in delu dneva, tako da zagotavlja nujno ukrepanje v primeru nevarnih razmer, povezanih z izvajanjem storitev, in med upravljanjem v •asu izrednih razmer, s ciljem odprave nevarnosti.

Dostop do te storitve je mogo• prek telefona, s klicem na zeleno številko (800 194 039) 24 ur na 24. Klic je brezpla•en.

Od trenutka ko je ACKV dobil prijavo družba zagotovi prvo posredovanje osebja, upoštevajo• naslednji •as prihoda na lokacijo klica, merjeno v minutah in zaokroženo na zgornjo minuto, ki pote•e od za•etka pogovora s operaterjem in prihodom na kraj osebja nujnega ukrepanja:

3 ure (generalni standard) za prijave naslednjimi nevarnih situacij:

- a) razlitje z obilo vode, ali pa tudi z rahlim razlitjem z nevarnostjo zmrzovanja;
- b) sprememba lastnosti pitne vode;
- c) okvare ali zapora kanalizacijskega omrežja;
- d) •iš•enje in odvajanje odpadnih voda po poplavih ali regurgitaciji vode.

ACKV zagotavlja tudi odzivni •as na klice v sili (CPI), opredeljen kot •as od za•etka odgovora, tudi z avto odzivnikom, in za•etkom pogovora s operaterjem ali s osebjem hitrega posega tudi v primeru odpovedi pred za•etkom pogovora manj kot 120 sekund (generalni standard).

Glej Prilogo 7.2

Glej Prilogo 7.4

4.4.5 Crisi idrica da scarsità

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

Tali misure possono comprendere:

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

Cfr. Allegato 7.3

4.4.5 Izredne razmere v primeru pomanjkanja vode

V primeru predvidenega ali dejanskega pomanjkanja vode zaradi naravnih ali •loveških dejavnikov, ki vsekakor niso odvisni od delovanja ACKV, bo podjetje o tem seznanilo svoje uporabnike, pri •emer bo pristojnim organom predlagalo ukrepe, ki jih je treba izvesti za rešitev izrednih razmer.

Taki ukrepi so lahko:

- poziv k var•evanju z vodo in omejevanju nepotrebne porabe;
- uporaba vodnih virov, namenjenih drugim rabam;

- omejitve porabe z znižanjem tlaka v omrežju;
- turnusna izmenjava uporabnikov pri dobavi vode.

Glej Prilogo 7.3

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'ACKV effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, trasmettendo annualmente all'Autorità competente una relazione riassuntiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.

4.4.6 Preventivno ukrepanje pri ugotavljanju vodnih izgub

ACKV nudi na podlagi internih na•rtov ukrepanja storitev na•rtovanega ugotavljanja vodnih izgub v omrežju pitne in odpadne vode ter letno predloži pristojnim organom poro•ilo o opravljeni dejavnosti in o doseženih rezultatih.

5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l'ACKV ha individuato i seguenti strumenti:

- consegna della "Carta dei Servizi" e delle "Condizioni Generali di Contratto" alla firma del contratto di fornitura;
- utilizzo dei mezzi di comunicazione (stampa locale, giornali, opuscoli ecc.).

L'ACKV individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

L'ACKV, al fine di raggiungere un elevato livello di informazione e trasparenza:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge pubblicati sul proprio sito internet;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- assicura un servizio di informazioni relative all'ACKV ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

L'ACKV, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

5) OBVEŠ• ANJE UPORABNIKOV

ACKV svojim uporabnikom na naslednje na•ine zagotavlja stalno obveš•enost o delovanju in pobudah podjetja, ki jih morda zanimajo:

- izro•itev izvoda "Kataloga storitev" in "Splošnih pogoibnih pogojev" ob podpisu dobavne pogodbe;
- uporaba medijev (lokalni tisk, •asopisi, brošure ipd.).

ACKV med drugim predvideva dodatne ustrezne na•ine obveš•anja uporabnikov o temeljnih pravnih, pogodbenih in cenovnih pogojih ter o spremembah, ki zadevajo izvajanje storitve.

Za dosego visoke stopnje obveš•anja in transparentnosti ACKV:

- zagotavlja uporabniku, da dostavljena voda ustreza veljavnim zakonskim standardom, objavljenim na spletni strani podjetja;
- obveš•a uporabnike o sestavi cenika in kakšnih koli spremembah cen ter o elementih, ki vplivajo na njihovo oblikovanje;
- ugotavlja in opozarja na prekomerno porabo, da bi uporabnikom omogo•il •im boljše storitev;
- zagotavlja možnost pridobivanja informacij o podjetju ACKV in o vseh njegovih storitvah;
- obveže se, da bo zagotovil jasnost in razumljivost v vseh obvestilih uporabnikom, tako da bo uporabljal enostaven in dostopen jezik;
- razpolaga s klicnim centrom, ki nudi informacije o vsem, kar je povezano s poslovno pogodbo (pogodbe, prenosi, informacije, ra•uni, priklju•itve ipd.);
- izvaja periodi•ne raziskave, da bi ugotovil u•inkovitost obveš•anja in morebitne dodatne potrebe uporabnikov na tem podro•ju.

Nazadnje ACKV seznanja uporabnike z vsebino letnega poro•ila o rezultatih, doseženih v preteklem poslovnem letu.

6) TUTELA DELL'UTENZA

6.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta dei Servizi può essere segnalata all'ACKV dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta (via posta, fax o posta elettronica) o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di **30 giorni**, decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, l'ACKV riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.

Per la definizione delle procedure di reclamo può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare l'ACKV prevede un'apposita procedura che garantisce lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

6) ZAŠ•ITA UPORABNIKOV

6.1 Obravnava reklamacij

Uporabnik ima pravico, da opozori ACKV o kateri koli kršitvi na•el, navedenih v Katalogu storitev, tako da pošlje pisno reklamacijo (po pošti, faksu ali elektronski pošti) ali pa jo poda osebno v ustni obliki v poslovalnici upravljavca, katere naslov in telefonska številka sta zapisana v besedilu pogodbe. V primeru osebno podane reklamacije mora pristojni uslužbenec pripraviti zapisnik, ki ga mora uporabnik podpisati.

Ob vložitvi reklamacije mora uporabnik podati vse podatke, ki jih ima (ime uslužbenca, ki je obravnaval zadevo, morebitne kopije dokumentov itd.) o kršitvi, da lahko služba poskrbi za rekonstrukcijo zadeve.

V **30 dneh** od vložitve reklamacije o domnevni kršitvi bo ACKV uporabniku sporočil izid izvedenih preverjanj in se obvezal, da bo določil nov termin za odpravo morebitnih nepravilnosti.

Pri določitvi postopkov za obravnavanje reklamacije se sklicujemo na predpis UNI 10600; ACKV predvideva poseben postopek, ki zagotavlja vodenje celotnega področja, povezanega z reklamacijami, v luči stalnega izboljševanja kakovosti storitve.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, alla Consulta d'Ambito, e/o all'Autorità Regionale di Vigilanza sui Servizi Idrici di cui all'art. 18, c. 2, della L.R. 13/2005 ovvero alla Commissione Nazionale di Vigilanza sulle Risorse Idriche di cui all'art. 9bis della L. 77/2009 presso la sede in Roma.

6.2 Zunanji nadzor

V primeru, da uporabnik v zgoraj določenem roku ne prejme odgovora ali pa prejme pomanjkljiv odgovor, lahko reklamacijo z vso potrebno dokumentacijo naslovi na Območno konzulto in/ali na Deželni organ za nadzor nad vodovodnimi storitvami, predviden po 2. odstavku 18. člena DZ 13/2005, oziroma na Državno komisijo za nadzor nad vodnimi viri, predvideno po 9.bis členu zakona 77/2009, ki ima sedež v Rimu.

6.3 Risoluzione non giurisdizionale delle controversie

L'utente o la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, può promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie. Questa avverrà entro 30 giorni successivi al ricevimento della richiesta da avviarsi utilizzando il formulario di cui all'allegato 7.8.

6.3 Nesodna rešitev sporov

Uporabnik ali skupina uporabnikov, ki se pritoži nad kršitvijo pravice ali pomembnega pravnega interesa, se lahko odloči za nesodno rešitev spora. Do te bo prišlo v 30 dneh od prejema zahtevka, ki ga je treba vložiti tako, da se odpošlje izpolnjeni obrazec v Prilogi 7.8.

6.4 Modalità per adire le vie giudiziarie

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto, sarà competente il Foro di Trieste.

6.4 Način izogibanja pravnih postopkov

Za kateri koli spor med strankami glede razumevanja, izvajanja, veljavnosti, uinkov in razreševanja pogodbe bo pristojno sodišče iz Trsta.

6.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

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

L'ACKV comunica inoltre, che gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti in forma scritta presso la sede in Aurisina Cave, 25/C a Duino Aurisina o attraverso posta elettronica.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, L'ACKV si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile sul sito aziendale.

6.5 Presoja stopnje zadovoljstva uporabnika

ACKV izvaja periodične meritve stopnje zadovoljstva uporabnikov s ciljem povišanja kakovosti nujen storitev.

ACKV med drugim obvešča, da lahko uporabniki pošiljajo svoje izjave ali pripombe v pisni obliki na sedež podjetja v Nabrežini Kamnolomi 25/C v občini Devin Nabrežina ali po elektronski pošti.

Na podlagi izvedenih meritev se ACKV obvezuje, da bo letno objavil poročilo o kakovosti storitve in o presoji stopnje zadovoljstva uporabnikov, ki bo na voljo na spletni strani podjetja.

6.6 Servizi di consulenza agli utenti

L'ACKV, per il Servizio Idrico Integrato, offre agli utenti un servizio di consulenza, limitatamente ai servizi offerti, presso i propri uffici nel normale orario di apertura al pubblico.

6.6 Svetovanje uporabnikom

Kar zadeva storitev celovitega upravljanja z vodami, nudi ACKV uporabnikom svetovanje samo v zvezi s storitvami, ki jih izvaja, in sicer v poslovalnicah podjetja v času uradnih ur.

6.7 Rimborso forfettario per mancato rispetto degli impegni

L'ACKV corrisponde agli Utenti, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, come tassativamente indicato negli Allegati alla presente carta dei Servizi.

L'indennizzo automatico base – ad esclusione 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.

L'ACKV non procederà ad accreditare l'indennizzo automatico nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a causa di forza maggiore (atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi indetti senza preavviso, mancato ottenimento atti autorizzativi, etc.);
- qualora il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause imputabili all'Utente (impossibilità accesso al misuratore) ovvero da cause o danni 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 alta comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste.

L'ACKV accredita all'Utente l'indennizzo automatico, attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura evidenzierà un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà comunque corrisposto all'Utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo all'ACKV di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

L'ACKV indica espressamente nella bolletta la causale della detrazione mediante dicitura "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico", al fine di rendere chiaro e comprensibile agli Utenti le modalità di accredito del relativo indennizzo.

6.7 Oškodnine v primeru nespoštovanja dogovorjenih obveznosti

ACKV ob izdaji prvega računa, plača porabniku v obliki avtomatske kompenzacije trideset (30) euro, v primeru neizpolnjevanja specifičnih standardov kakovosti, kot strogo navedeno v prilogah.

Avtomatska povrnitev škode - z izjemo povrnitve škode v zvezi z netoostjo spoštovanja dogovorjenih zmenkov - raste glede na zamude pri izvedbi storitve, kot sledi:

- • e izvedba storitve poteka izven standarda, vendar v dvojnem času kot predvideva standard, se izplačana odškodnina avtomatsko;
- • e izvedba storitve poteka v dvojnem standardnem času, vendar v trojnem standardnem času, se izplača avtomatsko dvojno odškodnino;
- • e izvedba storitve poteka v trojnem standardnem času, se izplača avtomatsko trojno odškodnino.

ACKV ne bo izplačal avtomatske odškodnine v naslednjih primerih:

- Kadar je nespoštovanje standardov posledica višje sile (dejanja javnih organov, izjemnih naravnih dogodkov, stavke brez predhodnega obvestila, ne pridobitev ustreznih dovoljenj, itd);
- Kadar je nespoštovanje standardov posledica vzrokov pripisanih uporabnikom (onemogočen dostop do vodomera) ali v slučaju povzročeno škodo lahko pripišemo tretjim osebam;
- V primeru, da je bila uporabniku že izplačana odškodnina v istem koledarskem letu za isto specifično raven;
- V primeru reklamacij ali drugih komunikacij, za katere ni mogoče identificirati pošiljatelja, ker ne vsebujejo minimalnih zahtevanih informacij.

ACKV izplača uporabniku dolženi znesek avtomatske odškodnine, z odbitkom zneska na prvem izdanem računu. V primeru, da je znesek prvega izdanega računa nižji od avtomatske odškodnine, bo kredit v korist Uporabnika odštet v naslednjem računu.

Avtomatska odškodnina bo vsekakor izplačana Uporabniku v 180 koledarskih dneh od dneva obveze, predvidene za specifične standarde.

ACKV izrecno navede v plačilnem listu namen odbitka z uporabo sledečega teksta "samodejno povračilo škode za neizpolnjevanje specifičnih standardov kakovosti

pogodbe, dolo•enih od Organa za elektri•no energijo, plin in vodovodnega sistema«, da je za Uporabnika jasen in razumljiv na•in akreditiranja odškodnine.

6.8 Validità della Carta del Servizio Idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica ed evidenti carenze impiantistiche regolarmente notificate alla Consulta d'Ambito.

6.8 Veljavnost Kataloga storitev celovitega upravljanja z vodami

Uporabniki bodo o morebitnih spremembah v Katalogu obveš•eni prek medijev, navedenih v odstavku Obveš•anje uporabnikov.

Standardi neprekinjene, redne dobave in takojšnje ponovne vzpostavitve dobave veljajo v primeru rednega delovanja, ne veljajo pa v primeru izrednih razmer, ki jih povzro•ijo izredni vremenski pogoji, dogodki, ki jih povzro•ijo tretje osebe, direktne ali indirektne stavke, javne objave in o•itne pomanjkljivosti v napeljavi, o katerih je bila Obmo•na konzulta ustrezno seznanjena.

ALLEGATO INFORMAZIONI PRILOGE

Per informazioni e contratti:

Informacije o pogodbah dobite na:

Ufficio Amministrativo e sportello
Duino Aurisina – loc. Aurisina Cave, 78/A
da lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,00;
sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Administrativni urad - Poslovalnica za uporabnike
Devin Nabrežina – Nabrežina Kamnolomi, 78/A
od ponedeljka do petka od 08.00 do 16.00;
ob sobotah od 8.00 do 12.00 ure.

Per segnalazioni guasti

V primeru okvar pokličite na

NUMERO VERDE

Tel. 800 194 039

24 ore su 24

ZELENA ŠTEVILKA

Tel. 800 194 039

24 ur/dan

Per informazioni telefoniche su contratti, bollette, consumi, autolettura contatori Klicni center za informacije o pogodbah, računih, porabi, samostojnem odčitavanju vodomerovalnikov odgovarja

da lunedì al venerdì: dalle 08.00 alle 15.00
Tel. 040 200229 o NUMERO VERDE 800 194 038

od ponedeljka do petka od 08.00 do 15.00
na tel. št. 040 200229 ali ZELENA ŠTEVILKA 800 194 038

Sito internet

Spletna stran

www.ackv.it

Comunicazioni:

Svoja sporočila pošljite na:

info@ackv.it fax 040 201363

PEC: ackv@pec.it

7) ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

7.1 Livelli minimi dei servizi

L'ACKV si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione procapite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 1,5 bar al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'ACKV dichiarerà in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti.

Quanto sopra fatto salvo alcune temporanee criticità impiantistiche note alle amministrazioni e/o criticità di approvvigionamento idrico dalle sorgenti.

La qualità delle acque destinate al consumo umano viene garantita dall'ACKV, nel rispetto dei requisiti della normativa vigente, D.Lgs. n. 31 del 2001 e s.m.i. mediante controlli analitici e di funzionalità degli impianti.

A carico dell'ACKV spetta il compito di controllo dei lavori di allacciamento degli scarichi in fognatura, la funzionalità delle infrastrutture fognarie, la qualità e conformità degli scarichi della fognatura rispetto ai valori limite fissati dal D.Lgs. 152 del 2006 e dalla vigente normativa regionale di settore.

Cfr. punto 3.7

7) PRILOGE H KATALOGU STORITEV

7.1 Minimalne stopnje storitve

ACKV se obvezuje, da bo uporabnikom zagotovil minimalne stopnje storitve, ki jih predvideva Odlok predsednika ministrskega sveta z dne 4. marca 1996, v terminih, navedenih v naravnem posegov, predvidenem v 3. odstavku 11. člena tega zakona, in o katerih je uporabnike ustrezno obvestil.

Posebej navajamo minimalne količine za gospodinjstvo:

- a) dnevna dobava na osebo vsaj 150 litrov/uporabniško enoto/dan, tj. količina, ki jo uporabnik lahko prejme v 24 urah;
- b) minimalna količina vode, dobavljene na mestu dobave, vsaj 0,10 l/s/stanovanjsko enoto z višino tlaka, navedeno pod naslednjo točko c);
- c) višina tlaka je vsaj 1,5 bar na mestu dobave. Dovoljena so odstopanja v posebnih primerih, za katere bo podjetje ACKV opredelilo že v pogodbi minimalno piezometrično gladino, ki jo lahko zagotovi na mestu dobave. V takih primerih, kot tudi v primeru zelo visokih stavb, ki presegajo mejo, določeno z urbanističnimi predpisi, bo stroške za morebitna odstopanja kril uporabnik.

Zgoraj navedeno velja v vseh primerih, razen ko nastopijo začasne težave v napeljavah, o katerih so uprave seznanjene, in/ali težave pri oskrbi z vodo iz izvirov.

V skladu z zahtevami obstoječih predpisov, z Zak. Ur. št. 31 iz leta 2001 in z naslednjimi spremembami ter dopolnili, ACKV jamči za kakovost pitne vode na podlagi analitičnih kontrol in preverjanja delovanja napeljav.

ACKV mora nadzorovati dela za priklju•itev odvodnih cevi na kanalizacijski sistem, delovanje kanalizacijskih napeljav, kakovost in primernost kanalizacijskih odvodnih cevi glede na meje, ki jih dolo•ajo Zak. Ur. 152 iz leta 2006 in veljavni deželni predpisi na tem podro•ju.

Glej to•ko 3.7

7.2 Continuità del servizio

Il servizio è effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

L'ACKV è organizzato per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla ricezione della segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Cfr. punto 4.4.1

Cfr. punto 4.4.4

7.2 Nепrekinjenost storitve

Storitev se izvaja nepretrgoma, 24 ur dnevno in vsak dan v letu, razen v primeru višje sile in v •asu izvajanja popravil ali na•rtovanega vzdrževanja, kot je navedeno spodaj.

Organiziranost ACKV omogo•a ustrezno upravljanje tovrstnih razmer ob stalnem zagotavljanju naslednjih minimalnih stopenj storitve:

- 24-urno sprejemanje prošenj za nujne posege ali opozoril;
- popravilo rednih okvar v 12 urah od prejema opozorila v primeru okvare na napravi, v 12 urah v primeru okvare na cevi do 300 mm DN in v 24 urah v primeru cevi z ve•jim premerom;
- pregled koli•inske in kakovostne spremembe virov oskrbe z vodo;
- sprejem na•rta o upravljanju s prekinitvami oskrbe s strani naro•nika, ki med drugim ureja na•ine obveš•anja pristojnih ustanov in zainteresiranih uporabnikov, kot tudi zagotavlja nadomestno dobavo z minimalno zmogljivostjo za prehrabne namene.

Glej to•ko 4.4.1

Glej to•ko 4.4.4

7.3 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, l'ACKV può erogare acqua non potabile e ne darà preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

L'ACKV comunicherà 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.

Cfr. punto 4.4.5

7.3 Kakovostna kriza

• e ni mogo•e ohraniti kakovostnih stopenj v zakonsko predvidenih mejah, lahko podjetje ACKV dobavlja opore•no vodo, o •emer mora preventivno in takoj obvestiti pristojne oblasti in uporabnike, v vsakem primeru pa mora najprej pridobiti dovoljenje s strani krajevnega zdravstvenega organa.

ACKV bo organu sporo•il na•ine poseganja in reševanja kriznega stanja ter roke za ponovno vzpostavitev rednega delovanja z namenom nadzorovanja in sprejemanja alternativnih ukrepov.

Glej to•ko 4.4.5

7.4 Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto è assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

Cfr. punto 4.4.4

7.4 Sporo•ilo o okvari

Klicni center za zbiranje sporo•il o okvarah deluje vsak dan v letu, 24 ur dnevno.

Glej to•ko 4.4.4

7.5 Servizio informazioni

L'ACKV assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore distribuite in minimo cinque giorni alla settimana.

Cfr. punto 4.2.2

7.5 Storitev klicnega centra

ACKV zagotavlja storitev klicnega centra z operaterjem na voljo vsaj 35 ur tedensko, razporejenih v petih dnevih v tednu.

Glej to•ko 4.2.2

7.6 Pagamenti

Per il pagamento delle bollette è garantito il pagamento a mezzo:

-presso gli sportelli dell'ACKV (contanti, assegni circolari o bancari, carta bancaria, carta di credito);

- presso tutti gli sportelli postali;

- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati senza addebito di commissione;

- presso altri sportelli bancari, con addebito delle relative commissioni;

- per mezzo della domiciliazione presso tutti gli istituti bancari, con eventuali commissioni in uso;

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

Cfr. punto 4.2.3

7.6 Pla•ilni na•ini

Uporabniki lahko poravnajo svoje ra•une na naslednje na•ine:

- v uradih ACKV-ja (gotovini, krožni in ban•ni •eki, ban•na ali kreditna kartica)

- na pošti
 - v bankah s koncesijo, in torej brez dodatnih provizij;
 - v bankah brez koncesije s provizijami;
 - s trajnim nalogom pri vseh bankah z morebitnimi provizijami.
 - e ACKV predvideva na•inu pla•ila ra•unov z stroški v breme Uporabnika, le –ti nikakor ne smejo biti višji, kot so za upravljavca.
- Glej to•ko 4.2.3

Allegato 7.7

DATI RELATIVI AL RICORRENTE / PODATKI O VLAGATELJU

Nome, cognome o ragione sociale

Ime, priimek ali naziv podjetja _____

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Stalno bivališ•e, za•asno bivališ•e ali sedež (ulica/trg, hišna št., mesto, pošta)

Recapiti/Kontakt:

Telefono

Telefon _____

Fax

Faks _____

E-mail

E-pošta _____

Codice fiscale

Dav•na številka _____

Eventualmente rappresentato da/ ki ga zastopa:

Nome, cognome o ragione sociale

Ime, priimek ali naziv podjetja _____

Residenza, domicilio o sede (via / piazza, n. civico, città, codice postale)

Stalno bivališ•e, za•asno bivališ•e ali sedež (ulica/trg, hišna št., mesto, pošta)

Recapiti/Kontakt:

Telefono

Telefon _____

Fax

Faks _____

E-mail

E-pošta _____

Codice fiscale

Dav•na številka _____

DATI RELATIVI ALLA CONTROPARTE / PODATKI NASLOVNIKA

ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A. / KRAŠKI VODOVOD D.D.

Aurisina Cave / Nabrežina Kamnolomi, 25/C
34011 Duino Aurisina / Devin Nabrežina (TS)

Recapiti/Kontakt:

Telefono/Telefon 040 200229

Fax/Faks 040 201363

E-mail/E-pošta info@ackv.it

Sito internet/Spletna stran www.ackv.it

Codice fiscale/Dav•na številka 00062810320

I. PROBLEMI RISCONTRATI / UGOTOVLJENE NAPAKE

Data in cui è stato riscontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno):

datum ugotovitve napake ali napak (dan/mesec/let): _____

Precisare se il problema si è presentato o no per la prima volta:

Navedite, ali se je napaka pojavila prvi•:

SI-DA / NO-NE

Problema relativo a / Napaka zadeva:

Mancata esecuzione o esecuzione parziale del servizio;

Neizvajanje storitve ali delno izvajanje storitve;

Ritardo nella prestazione del servizio / Zamuda pri izvajanju storitve;

Durata del ritardo / Dolžina/trajanje zamude: _____

Difetto nella prestazione del servizio / Napa•no izvajanje storitve;

Descrivere il difetto:

Opišite napako: _____

Servizi non ordinati / Storitve, ki jih niste naro•ili;

Danni subiti / Škodo, ki ste jo utrpeli;

Rifiuto di prestare un servizio / Zavrnitev izvajanja storitve;

Pratiche commerciali / Poslovni postopki;

Cattiva o insufficiente informazione / Slabo ali pomankljivo obveš•anje;

Modalità di pagamento / Pla•ilni pogoji;

Spese/fatturazioni non giustificate / Neutemeljeno obra•unavanje;

Condizioni contrattuali / Pogodbeni pogoji;

Valutazione danni / Presoja škode;

Rifiuto di versare un risarcimento / Zavrnitev prošnje za povra•ilo;

Cattiva esecuzione del contratto / Nepravilno izvajanje pogodbe;

Annullamento/rescissione del contratto / Razveljavitev ali razrešitev pogodbe;

Annullamento di una prestazione / Razveljavitev ali prekinitev dolo•ene storitve;

Altro tipo di problema / Druge vrste napak;

Descrivere il problema:

Opišite napako: _____

Fatto a / Izpolnjeno v _____ il/dne _____

Firma e timbro / Podpis in žig: _____

