

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

Carta del Servizio Idrico Integrato

Katalog storitev celovite oskrbe in ravnanja z vodo

Adottata con deliberazione dell'Consiglio di Amministrazione dell'ACKV n. 98 in data 19.10.2022. Approvata dall'Assemblea dell'Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti (AUSIR) con deliberazione n. xx del xx.xx.xxxx.

Sprejet s Sklepom upravnega odbora ACKV št. 98 z dne 19.10.2022 in potrjen s Sklepom št. xx z dne xx.xx.xxxx Skupščine enotnega organa za vodo in odpadke (AUSIR)

SOMMARIO - KAZALO

1.	PREMESSA / UVOD	3
2.	IL SOGGETTO GESTORE / UPRAVLJAVEC.....	4
3.	VALIDITA' DELLA CARTA / VELJAVNOST KATALOGA	4
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI / TEMELJNA NAČELA	5
4.1	Eguaglianza e imparzialità di trattamento / Enakost in nepristranskost obravnave.....	5
4.2	Continuità del servizio / Neprekinjenost storitve.....	5
4.3	Partecipazione / Sodelovanje.....	5
4.4	Cortesia / Vljudnost	5
4.5	Efficienza ed efficacia / Uspešnost in učinkovitost	6
4.6	Qualità e sicurezza / Kakovost in varnost.....	6
4.7	Sostenibilità / Trajnost	6
4.8	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi / Jasnost in razumljivost sporočil.....	6
4.9	Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato / Temeljne zahteve dobave storitve celovite oskrbe in ravnanja z vodo.....	7
5.	STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO / STANDARDI KAKOVOSTI STORITVE CELOVITE OSKRBE Z VODO	7
5.1.1	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità / Razlogi za nespoštovanje specifičnih in splošnih standardov kakovosti.....	8
5.2	AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE / SKLENITEV IN ODPOVED POGODBENEGA RAZMERJA	9
5.2.1	Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari / Rok za preparo predračuna za vodovodne in kanalizacijske priključke	9
5.2.2	Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario / Rok za izvedbo novega priključka na vodovodno in kanalizacijsko omrežje.....	9
5.2.3	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici / Rok za preparo predračuna za izvedbo zahtevnih in enostavnih del	10
5.2.4	Tempo di attivazione nuova fornitura / Rok za začetek nove dobave	11
5.2.5	Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura / Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma za ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi.....	11
5.2.6	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente / Rok za izklop dobave na zahtevo uporabnika	12
5.2.7	Tempo di esecuzione voltura / Rok za izvedbo prenosa pogodbe.....	13
5.2.8	Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi / Rok za izvedbo enostavnih in zahtevnih del	13
5.3	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO / DOSTOPNOST STORITVE.....	14
5.3.1	Apertura al pubblico degli sportelli / Uradne ure poslovalnic.....	14
5.3.2	Tempi di attesa agli sportelli / Čakalna doba v poslovalnicah.....	15
5.3.3	Servizio telefonico di assistenza Utenti / Telefonska storitev za pomoč strankam.	15
5.3.4	Svolgimento di pratiche / Izvajanje postopkov	16
5.3.5	Modalità di pagamento della bolletta / Načini plačevanja računov.....	17
5.3.6	Facilitazioni per categorie di Utenti particolari / Olajšave za posebne skupine uporabnikov	17
5.3.7	Rispetto degli appuntamenti concordati / Spoštovanje dogovorjenih terminov ...	18
5.4	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE / UPRAVLJANJE POGODBENEGA RAZMERJA	19
5.4.1	Lettura dei contatori / Pregledovanje stanja vodomera	19
5.4.2	Fatturazione dei consumi / Izstavljanje računov	21
5.4.3	Trasparenza nell'applicazione delle tariffe / Preglednost cen	22
5.4.4	Rettifiche di fatturazione / Popravki računov.....	22
5.4.5	Rateizzazione dei pagamenti / Obročno plačevanje računov	23
5.4.6	Morosità / Zamujanje.....	24
5.4.7	Monitoraggio e controllo dei consumi/Spremljanje in nadzor porabe.....	27
5.4.8	Gestione perdite occulte / Ravnanje v primeru skritih izgub	28
5.4.9	Verifica del contatore / Pregled vodomera	30
5.4.10	Verifica della pressione di fornitura / Pregled delovnega tlaka	32
5.5	CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO/NEPREKINJENOST VODOVODNE STORITVE.	33

5.5.1	Continuità e servizio sostitutivo di emergenza / Neprekinjenost in izvajanje storitev v izrednih razmerah.....	33
5.5.2	Sospensione programmata del servizio / Načrtovana prekinitvev dobave	33
5.5.3	Pronto intervento / Nujno ukrepanje.....	34
5.5.4	Situazioni di pericolo o rischio di danni / Primeri nevarnosti in tveganja škode	35
5.5.5	Crisi idrica da scarsità / Izredne razmere v primeru pomanjkanja vode	35
5.6	INFORMAZIONE ALL'UTENZA / OBVEŠČANJE UPORABNIKOV	36
5.6.1	Qualità dell'acqua / Kakovost vode	38
5.7	TUTELA DELL'UTENTE / VARSTVO UPORABNIKOV	39
5.7.1	Procedura di reclamo / Postopek reklamacije.....	39
5.7.2	Sistema di tutele / Varstvo uporabnikov	41
5.7.3	Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici / Odškodnina v primeru nespoštovanja specifičnih standardov	42
5.7.4	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente / Presoja stopnje zadovoljstva uporabnika	44
5.7.5	Livelli minimi dei servizi / Minimalne stopnje izvajanja storitev.....	44
5.7.6	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali / Minimalna zagotovljena storitev v primeru stavke/skupščin sindikatov	45
5.7.7	Trattamento dei dati personali / Obravnava osebnih podatkov	45
	Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi / Specifični standardi in odškodnine.....	47
	Tabella 2 – Standard generali / Splošni standardi	54

1. PREMESSA

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

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

In particolare, la Carta:

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

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

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

1. UVOD

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

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

Katalog:

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

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

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

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

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

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

V primeru nespoštovanja specifičnih standardov, navedenih v Preglednici št. 1, ima uporabnik pravico

do samodejne odškodnine.

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

2. IL SOGGETTO GESTORE

Acquedotto del Carso SpA / Kraški vodovod dd è affidataria "in house" della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII) per i territori dei Comuni di Duino Aurisina – Devin Nabežina, 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 – Nabežina kamnolomi, 25/C nel comune di Duino Aurisina – Devin Nabežina (TS).

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

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

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

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

2. UPRAVLJAVEC

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

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

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

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

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

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

3. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta è stata adottata in via provvisoria nelle more del completamento dell'iter di approvazione dello Schema di riferimento della Carta del servizio idrico ai sensi degli artt. 6, 19 e 20 della LR n. 5/2016.

La Carta è soggetta a revisione di norma biennale ovvero anche nel biennio nel caso sopravvenute disposizioni normative ne richiedano la revisione.

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

3. VELJAVNOST KATALOGA

Katalog je bil začasno sprejet do zaključka postopka odobritve referenčnega vzorca kataloga celovite

oskrbe in ravnanja z vodo v skladu s členi 6, 19 in 20 DZ št. 5/2016.

Katalog se redno posodablja vsaki dve leti oziroma tudi v vmesnem obdobju, če nove določbe zahtevajo njegovo prilagoditev.

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

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

4. TEMELJNA NAČELA

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

4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

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

4.1 Enakost in nepristranskost obravnave

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

4.2 Continuità del servizio

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

4.2 Neprekinjenost storitve

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

4.3 Partecipazione

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

4.3 Sodelovanje

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

4.4 Cortesia

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

semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli Utenti.

4.4 *Vljudnost*

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

4.5 *Efficienza ed efficacia*

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

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

4.5 *Uspešnost in učinkovitost*

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

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

4.6 *Qualità e sicurezza*

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

4.6 *Kakovost in varnost*

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

4.7 *Sostenibilità*

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

4.7 *Trajnost*

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

4.8 *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con

l'Utente.

4.8 *Jasnost in razumljivost sporočil*

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

4.9 *Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato*

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

4.9 *Temeljne zahteve dobave storitve celovite oskrbe in ravnanja z vodo*

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

5 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

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

Lo standard ha essenzialmente due funzioni:

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

Lo standard, inoltre, può essere di due tipi:

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

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

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

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

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

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

5. STANDARDI KAKOVOSTI STORITVE CELOVITE OSKRBE Z VODO

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

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

Standard ima dve bistveni funkciji:

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

Standard je poleg tega lahko dveh vrst:

- specifičen, ko se nanaša na posamezno storitev in je izražen z minimalnim ali maksimalnim pragom ter ga lahko posamezen uporabnik preveri (npr. 30 dni za izvedbo priključka).
- splošen, ko je izražen s povprečno vrednostjo, ki se glede na posamezen kazalnik nanaša na celotno storitev (npr. 30 minut povprečne čakalne dobe v poslovalnici).

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

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

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

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

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

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

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

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

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle

classi di cui alle precedenti lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

5.1.2 Razlogi za nespoštovanje specifičnih in splošnih standardov kakovosti

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

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

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

5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.2 SKLENITEV IN ODPOVED POGODBENEGA RAZMERJA

5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari

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

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

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.1 Rok za pripravo predračuna za vodovodne in kanalizacijske priključke

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

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

Maksimalen rok za pripravo predračuna brez ogleda: 10 delovnih dni

Maksimalen rok za pripravo predračuna z ogledom: 20 delovnih dni

5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori.

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

È complesso il lavoro che richiede la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti.

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

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

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

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

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

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

5.2.2 Rok za izvedbo novega priključka na vodovodno in kanalizacijsko omrežje

Je čas, ki brez upoštevanja časa za pridobitev potrebnih soglasij preteče od uradnega sprejetja predračuna in zaključkom del.

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

Zahtevna so dela, ki predpostavljajo spremembo hidravličnih parametrov, pridobitev soglasij tretjih oseb ali prekinitve dobave drugim uporabnikom.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.3 Rok za pripravo predračuna za izvedbo zahtevnih in enostavnih del

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

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

Standardi priprave predračuna za zahtevna in enostavna dela, ki jih izvede upravljavec na prošnjo

uporabnika, so naslednji:

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

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

5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura

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

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

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

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

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

Tempo massimo di esecuzione attivazione: 5 giorni lavorativi

5.2.4 Rok za začetek nove dobave

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

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

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

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

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

Maksimalen rok za začetek dobave: 5 delovnih dni

5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

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

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

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 5.1.3 al gestore del SII.

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

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

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

5.2.5 Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma za ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi

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

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

Zahtevek za ponovno dobavo po prekinitvi - ali ponovno aktiviranje vodomera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi - je mogoče vložiti pri upravljavcu celovite oskrbe in ravnanja z vodo na načine, določene v členu 5.1.3.

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

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

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

5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

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

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

Tempo massimo di esecuzione disattivazione: 7 giorni lavorativi

5.2.6 Rok za izklop dobave na zahtevo uporabnika

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

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

Maksimalen rok za izklop dobave: 7 delovnih dni

5.2.7 Tempo di esecuzione voltura

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

Tempo massimo di esecuzione voltura: 5 giorni lavorativi

La pratica di voltura, riguardando un punto di consegna già attivo, se presentata dall'Utente entrante presso gli sportelli del Gestore, è evasa immediatamente senza alcun intervento al punto di consegna. Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente è tenuto a comunicare l'autolettura del contatore. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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

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

5.2.7 Rok za izvedbo prenosa pogodbe

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

Maksimalen rok za izvedbo prenosa pogodbe: 5 delovnih dni

Če zahtevka za prenos pogodbe, ki se nanaša na že obstoječe odjemno mesto, vložijo novi uporabnik osebno v upravljalčevih poslovalnicah, se zahtevka takoj vzame v obravnavo brez poseganja pri odjemnem mestu.

Ob vložitvi zahtevka za prenos pogodbe je novi uporabnik dolžan sporočiti stanje vodomera. Če dejanski odčitek ne sovпада z odčitkom predhodnega končnega uporabnika, je upravljavec dolžan preveriti stanje vodomera v 7 delovnih dneh od datuma sporočila stanja vodomera novega končnega uporabnika.

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

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

5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

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

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

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

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

Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi

Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti

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

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

5.2.8 Rok za izvedbo enostavnih in zahtevnih del

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

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

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

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

Maksimalen rok za izvedbo enostavnih del: 10 delovnih dni

Maksimalen rok za izvedbo zahtevnih del: 30 delovnih dni

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

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

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

5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.3 DOSTOPNOST STORITVE

5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli Utenti è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare la stipula del contratto di fornitura e la sua risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, inoltrare segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti.

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

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

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

5.3.1 Uradne ure poslovalnic

V poslovalnicah, na okencih za stranke, je mogoče pridobiti informacije o pogodbah in tarifah, prositi za predračun, skleniti ali prekiniti dobavno pogodbo ter pridobiti katero koli pojasnilo o dobavi, o lastni porabi, vložiti reklamacije, pripombe, zahtevke za popravek računa in obročno plačevanje.

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

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

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

5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli

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

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

Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti (da rispettare nel 95% degli accessi annui)

5.3.2 Čakalna doba v poslovalnicah

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

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

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

5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.3 Telefonska storitev za pomoč strankam

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.4 Svolgimento di pratiche

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

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

Nel sito web www.ackv.it sono indicate le modalità e la documentazione necessaria per l'inoltro delle richieste al Gestore.

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

Nel sito web www.ackv.it è presente, inoltre, la funzione **Sportello online** che consente di inoltrare reclami, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, riattivazione della fornitura, voltura, verifica del misuratore e del livello di pressione.

5.3.4 Izvajanje postopkov

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

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

Na spletni strani www.ackv.it so objavljeni načini in vsa potrebna dokumentacija za vložitev zahtevka pri upravljavcu.

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

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

5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta può essere eseguito:

- presso gli sportelli aziendali in contanti (senza alcun costo di riscossione) o mediante assegni bancari o postali e a mezzo POS per tutte le carte abilitate;
- presso tutti gli sportelli postali con bollettino premarcato e allegato alla bolletta;
- 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 la modalità di pagamento preveda un costo per l'esecuzione del pagamento stesso, all'Utente verrà riaddebitato il medesimo costo senza maggiorazioni.

5.3.5 Načini plačevanja računov

Račune lahko poravnate na naslednje načine:

- v poslovalnicah družbe v gotovini (brez stroškov za izterjavo) ali z bančnim oziroma poštnim čekom ter kartično prek POS sistema z vsemi sprejetimi karticami);
- na poštnih okencih z vnaprej izpolnjeno položnico, ki je priložena računu;
- v bankah s koncesijo, in torej brez dodatnih provizij;
- v bankah brez koncesije s provizijami;
- s trajnim nalogom pri vseh bankah z morebitnimi provizijami.

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

5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari

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

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

5.3.6 Olajšave za posebne skupine uporabnikov

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

- odprave arhitekturnih ovir v poslovalnicah;
- ureditve prednostnega pasu do okenca za invalidne oziroma fizično prizadete osebe, katerim se čakanje v vrsti odsvetuje;
- roki izvajanja storitev bodo za osebe s posebnimi potrebami in za osebe iz seznama občinske socialne

službe hitrejši od navedenih standardov, veljavnih za vse ostale stranke;

- možnost dogovora za sestanek za obravnavo zahtevkov brez čakanja;
- zaposleni podjetja bodo gibalno oviranim osebam omogočili sestanek za prevzem potrebnih dokumentov, za podpisovanje dobavne pogodbe in za druge postopke kar na domu, če ima oseba urejeno stalno prebivališče na območju izvajanja storitve, da ji ni treba osebno v poslovalnico.

5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati

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

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

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

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

Fascia puntualità appuntamento: 3 ore

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

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

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

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

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

5.3.7 Spoštovanje dogovorjenih terminov

Če se za izvedbo del ali ogleda zahteva prisotnost na domu uporabnika oziroma njegovega pooblaščenca, se upravljavec z uporabnikom dogovori za sestanek. Med dogovarjanjem za sestanek mora upravljavec določiti časovni razmik med začetkom in zaključkom del, v katerem zagotavlja, da bo storitev opravljena. Prav tako je tudi uporabnik dolžan zagotoviti svojo prisotnost oziroma prisotnost pooblaščenca na dogovorjeni dan za ves dogovorjeni čas ogleda.

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

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

Standardi kakovosti v zvezi z dogovorjenimi termini so naslednji:

Spoštovanje dogovorjenega časa za ogled: 3 ure

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

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

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

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

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

5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.4 UPRAVLJANJE POGODBENEGA RAZMERJA

5.4.1 Lettura dei contatori

Il Gestore è tenuto ad effettuare:

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

L'attribuzione dell'Utente alle precedenti fasce di consumo avviene sulla base del consumo medio annuo relativo alle 3 ultime annualità oppure, qualora ciò non fosse possibile, utilizzando i dati storici a disposizione. Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

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

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

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

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

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

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

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

- numero verde dedicato **800 194 038**
- e-mail: fatturazione@ackv.it
- SMS: 3289283494 – FAX 040 9778290
- tramite lo Sportello online sul sito web www.ackv.it

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

Il gestore, con preavviso di almeno 48 ore, è tenuto a dare informazione agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, del giorno e della fascia oraria del passaggio del personale incaricato a raccogliere il dato di misura. L'informazione sarà resa possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

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

5.4.1 Pregledovanje stanja vodomera

Upravljavec je dolžan opraviti:

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

Vključitev uporabnika v določeno skupino porabe je odvisna od povprečne letne porabe, pri čemer se upoštevajo zadnja tri leta, oziroma če to ni mogoče, veljajo predhodni podatki. Povprečna letna poraba, izračunana za vsakega uporabnika, je navedena v računu.

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

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

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

Upravljavec zagotavlja spoštovanje naslednjih časovnih razmikov med zaporednimi odčitki vodomero:

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

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

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

- brezplačna številka **800 194 038**
- e-pošta: fatturazione@ackv.it
- SMS: 3289283494 – FAKS 040 9778290
- Prek spletne poslovalnice na spletišču www.ackv.it

Če vodomera ni mogoče odčitati in uporabnik ne sporoči stanja vodomera, se uporabniku zaračuna ocena porabe na podlagi njegove povprečne letne porabe. Povprečna letna poraba, izračunana za vsakega uporabnika, je navedena v računu.

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

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

5.4.2 Fatturazione dei consumi

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- **2 bollette/anno se consumo fino a 100 mc annui**
- **3 bollette/anno se consumo da 101 a 1.000 mc annui**
- **4 bollette/anno se consumo da 1.001 a 3000 mc annui**
- **6 bollette/anno se consumo oltre 3.000 mc annui**

L'attribuzione dell'Utente alle precedenti fasce di consumo avviene sulla base del consumo medio annuo relativo alle 3 ultime annualità oppure, qualora ciò non fosse possibile, utilizzando i dati storici a disposizione.

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

Il gestore garantisce un tempo di emissione della fattura inferiore o uguale a 45 giorni solari. Per tempo di emissione della fattura s'intende il tempo tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulta maturata la prescrizione in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), il gestore darà adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. Si precisa che la prescrizione breve si applica solo alle seguenti tipologie di utenze:

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

5.4.2 Izstavljanje računov

Upravljavec je dolžan izstaviti najmanj:

- **2 računa/leto pri porabi do 100 m³ letno**
- **3 račune/leto pri porabi od 101 do 1.000 m³ letno**
- **4 račune/leto pri porabi od 1.001 do 3.000 m³ letno**
- **6 računov/leto pri porabi nad 3.000 m³ letno**

Vključitev uporabnika v določeno skupino porabe je odvisna od povprečne letne porabe, pri čemer se upoštevajo zadnja tri leta, oziroma če to ni mogoče, veljajo predhodni podatki.

Rok za plačilo računa je najmanj dvajset (20) koledarskih dni od dneva izstavitve računa. Če račun je plačan v predvidenem roku in pri subjektih oziroma na način, ki ga določi upravljavec, končni uporabnik je razbremenjen njegovih obveznosti.

Upravitelj jamči čas izstavitve računa, ki je krajši ali enak 45 koledarskim dnevom. S časom izstavitve računa smatramo čas med zadnjim dnevom obračunskega obdobja in datumom izstavitve samega računa.

V primeru fakturiranja zneskov, ki se nanašajo na porabo za več kot dve leti nazaj, za katere velja predpis v skladu z Zakonom o proračunu 2018 (Zakon št. 205 / 17), kakor je bil spremenjen z Zakonom o proračunu 2020 (Zakon št. 160 / 19), bo upravljavec predložil ustrezne dokaze o prisotnosti teh zneskov na računu in jih razlikoval od zneskov, ki se nanašajo na porabo pred manj kot dvema letoma. Upoštevati je treba, da se nanaša samo na naslednje vrste uporabnikov:

- a) domači uporabniki iz 2. člena TICSI;
- b) mikropodjetja, kot so opredeljena v Priporočilu Komisije 2003/361/ES z dne 6. maja 2003;
- c) strokovnjaki, kot so opredeljeni v členu 3, odstavek 1, črka c), zakonodajne uredbe 206/2005.

5.4.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe

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

5.4.3 Preglednost cen

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

5.4.4 Rettifiche di fatturazione

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

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

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

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

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

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

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

Tempo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi

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

5.4.4 Popravki računov

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

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

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

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

Standardi kakovosti v zvezi s popravkom računa so naslednji:

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

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

Rok za popravek računa: 60 delovnih dni

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

5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti

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

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio delle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi a causa di prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore e di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista a punto 5.3.1 per cause imputabili al Gestore.

Resta inteso che nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione valgono le previsioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i.

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

5.4.5 Obročno plačevanje računov

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

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

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

Zneski obročnih plačil so lahko višji:

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

Obresti za odloženo plačilo se ne obračunajo, če znesek računa presega 80 % povprečnega zneska računov, izdanih v zadnjih 12 mesecih, zaradi daljših prekinitev pri izstavljanju računov iz razlogov, ki jih je mogoče pripisati upravljavcu, oziroma zaradi visokih poravnjav, ki so posledica pospešenih odčrtkov s časovnim intervalom, ki je manjši od stopnje, navedene pod točko 5.3.1, prav tako iz razlogov, ki jih je mogoče pripisati upravljavcu.

V primeru računa z zneskom, za katerega se lahko prosi za obročno plačevanje, veljajo določbe iz 42. člena Priloge A Sklepa organa ARERA 655/2015/R/idr z nadaljnjimi spremembami in dopolnitvami.

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

5.4.6 Morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata, decorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza, salvo il caso in cui l'Utente abbia presentato richiesta di rateizzazione dei pagamenti in conformità al precedente punto 5.3.5, il Gestore provvede ad inviare un primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC).

Decorsi inutilmente almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta, il Gestore può procedere alla formale comunicazione di costituzione in mora dell'Utente a mezzo di raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC). Il termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti insoluti non potrà essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo del sollecito bonario di pagamento.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 dell'Allegato A deliberazione ARERA 311/2019/R/idr, decorso il termine ultimo di pagamento senza che l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di comunicazione sottoelencate o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora (che può essere richiesta al Gestore al massimo entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora) il Gestore ha diritto di a:

a) **per le utenze domestiche residenti**

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

dei sigilli oppure l'utente non abbia provveduto ad onorare obblighi di rientro da morosità pregressa (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora).

b) **per le utenze condominiali**

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

a) **per le utenze non disalimentabili e utenze beneficiarie di bonus idrico**

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

b) **per tutte le altre tipologie d'utenza**

▪ sospendere o disattivare la fornitura.

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

La riattivazione della fornitura a seguito di limitazione/sospensione o disattivazione è subordinata al pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute, comprovato dall'inoltro della copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento secondo una delle modalità di comunicazione di seguito elencate, e alla corresponsione delle spese per gli interventi effettuati secondo quanto previsto dal Tariffario Gestore.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei

casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

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

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

In relazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/2017) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (n. 160 del 2019) ed alle conseguenti deliberazioni ARERA, a partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del servizio idrico integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il Gestore si impegna, pertanto, ad applicare quanto disposto da ARERA nella Deliberazione n.547/2019/R/idr e ss.mm.ii.

5.4.6 Zamujanje

Če uporabnik ne plača računa do roka zapadlosti, po preteku 10 koledarskih dni od roka zapadlosti, razen če je uporabnik vložil prošnjo za obročno plačevanje skladno s prejšnjo točko 5.3.5, mu upravljavec pošlje prvi opomin za plačilo po priporočeni pošti s povratnico ali po varni e-pošti (PEC).

Po preteku vsaj 25 koledarskih dni od datuma zapadlosti računa brez uporabnikovega odziva, upravljavec lahko pošlje uporabniku po priporočeni pošti s povratnico ali po varni e-pošti (PEC) uradni opomin pred izvršbo. Skrajni rok za plačilo zapadlega dolgovanega zneska, ki je naveden v uradnem opominu pred izvršbo in do katerega je uporabnik dolžan izplačati neporavnana plačila, mora biti vsaj 40 koledarskih dni, kot določa veljavna zakonodaja, in steče od uporabnikovega prejema prvega opomina za plačilo.

Skladno z določbami iz 7. člena Priloge A Sklepa 311/2019/R/idr organa ARERA po poteku skrajnega roka za plačilo, ne da bi uporabnik poravnal dolg in o tem seznanil upravljavca na načine, navedene v nadaljevanju, oziroma oddal zahtevek za obročno plačevanje zneska, ki je predmet opomina pred izvršbo (za katero se lahko upravljavec zaprosi najkasneje pet koledarskih dni pred skrajnim rokom za izplačilo zneska, ki je predmet opomina pred izvršbo), ima upravljavec pravico:

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

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

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

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

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

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

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

- prekiniti ali izklopiti dobavo.

Prekinitvev ali izklop dobave se v nobenem primeru ne more izvesti na praznik, soboto ali predpraznični

dan.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi. Il costante monitoraggio dei consumi

consente di prevenire rotture, guasti che generano perdite occulte degli impianti interni privati a valle del contatore.

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

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

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

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

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

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

5.4.7 Spremljanje in nadzor porabe

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

Uporabnik je odgovoren za pravilno vzdrževanje vodomera, zlasti za zaščito pred zmrzovanjem in pred zunanjimi dejavniki, ki lahko vplivajo na delovanje oziroma onemogočijo odčitavanje.

Uporabnik je vedno dolžan omogočiti in olajšati dostop do vodomera zaposlenim ali pooblaščenim osebam upravljavca za obračun porabe vode.

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

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

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

Uporabnik je vedno dolžan omogočiti in olajšati dostop do vodomera zaposlenim ali pooblaščenim osebam upravljavca za obračun porabe vode.

5.4.8 Gestione perdite occulte

L'Acquedotto del Carso S.p.A. – Kraški Vodovod d.d. ha istituito e gestisce per conto degli utenti titolari di contratto un Fondo, denominato "Fondo per perdite idriche occulte", per tutelare le utenze interessate da problematiche di perdita occulta nelle reti private.

Le perdite occulte, rilevate spesso con notevole ritardo e magari solo in occasione delle letture periodiche dei contatori (in questo caso i nostri tecnici avvisano l'utente con il modulo di avviso di una sospetta perdita) o dopo il ricevimento della fattura, comportano per gli utenti consumi anormali con l'emissione di bollette con costo molto elevato.

Sono considerate perdite occulte "*le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà*"

Il Fondo viene costituito addebitando ad ogni utente titolare di contratto di somministrazione acqua che aderisce, una quota di contribuzione fissata, fino a successiva revisione, del importo di: € 6,20 per ogni esercizio e per ogni (abitazione servita da una utenza) appartenente alla tipologia "utenza domestica"; € 15,00 per ogni esercizio e per ogni utenza servita appartenente alle altre tipologie contrattuali. La quota di contribuzione viene addebitata in automatico ad ogni utente acqua in occasione della prima fatturazione emessa nell'esercizio e successiva

all'istituzione del fondo.

Le modalità di adesione, i termini e le condizioni del servizio contenute nel "Regolamento del fondo per le perdite idriche occulte" sono esplicitate in sede di stipula del contratto, in bolletta e disponibili sul sito web www.ackv.it.

Resta stabilito che, per gli Utenti che abbiano esercitato la facoltà di recesso, non potrà essere riconosciuto alcun abbuono in caso di perdite occulte.

Gli Utenti che hanno aderito al fondo, per poter ottenere il rimborso, sono tenuti a denunciare l'evento al numero verde 800 194 038, a mezzo e-mail: info@ackv.it, attraverso lo sportello on line presente sul sito internet www.ackv.it o direttamente presso gli sportelli aziendali, tempestivamente ed in ogni caso prima di effettuare i lavori di riparazione.

Laddove la perdita fosse qualificata come occulta, quindi non riconducibile pertanto a negligenza dell'Utente né individuabile secondo il principio della buona diligenza, e che risultino verificate dai dipendenti dell'ACKV e dalla successiva esecuzione delle opere necessarie all'eliminazione della perdita stessa attraverso l'esibizione della fattura per i lavori di riparazione ed evidenziate da un consumo superiore del 70% rispetto a quello riferito al medesimo periodo dei due anni precedenti o, comunque, nel minor periodo di vigenza del rapporto contrattuale, l'ACKV applicherà l'importo del rimborso previsto dal Fondo così calcolato:

- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari ad un quarto (25%) della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturati pari al 30%;
- A seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio di riferimento.

L'applicazione della tutela è estesa anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.

L'avvio della procedura prevede la sospensione dei termini di pagamento della fattura ricevuta e relativa al periodo in cui si è verificata la perdita, fino alla definizione e conclusione della pratica. Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta qualora l'importo della stessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

La tempistica stabilità per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, è pari a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

Qualora nel corso della lettura periodica dei contatori il Gestore rilevasse dei consumi elevati anomali si impegna ad avvisare tempestivamente l'Utente della possibile presenza di una perdita occulta nel suo impianto privato.

5.4.8 Ravnanje v primeru skritih izgub

Acquedotto del Carso S.p.A - Kraški Vodovod d.d. je ustanovil in upravlja sklad v imenu pogodbenih uporabnikov, imenovan »Sklad za skrite izgube vode«, za zaščito uporabnikov, ki jih prizadenejo težave s skritimi puščanji v zasebnih omrežjih.

Skrita puščanja, pogosto odkrita s precejšnjo zamudo in morda le ob občasnem odčitavanju števec (v tem primeru naši tehniki uporabnika opozorijo z obvestilom o sumu izgube) ali po prejemu računa, za uporabnike to pomeni nenormalna poraba z izdajanjem računov z zelo visokimi stroški.

Za skrite izgube se štejejo »izgube vode, ki so nastale po števcu, na omrežjih, za katere je odgovoren uporabnik; gre za izgube, ki so nevidne in katere ni mogoče izslediti z običajnimi skrbnimi postopki, ki se zahtevajo od uporabnika za kontrolo lastniškega premoženja.

Sklad je ustanovljen tako, da vsakemu uporabniku, ki pristopi in ki ima sklenjeno pogodbo o oskrbi z vodo, za katero velja fiksni prispevek, do naknadne revizije, v višini: 6,20 € za vsako leto in za vsak (dom, oskrbovan s priključkom), ki pripada " vrsti domačega uporabnika; 15,00 € za vsako podjetje in za vsakega oskrbovanega uporabnika iz drugih pogodbenih vrst. Prispevek se samodejno zaračuna vsakemu uporabniku vode ob prvem izstavljenem računu v letu in po

ustanovitvi sklada.

Načini sklenitve ter pogoji storitve, ki jih vsebuje „Pravilnik o skladu za skrite izgube vode“, so pojasnjeni ob podpisu pogodbe, v računu in so dostopni na spletni strani www.ackv.it.

Ugotovljeno je, da uporabnikom, ki so izkoristili pravico do odstopa s "Skalada", ni mogoče priznati nadomestila v primeru skritih izgub.

Uporabniki, ki so se včlanili v sklad, morajo za pridobitev povračila, nemudoma prijaviti dogodek in to preko brezplačne številke 800 194 038, na e-mail: info@ackv.it, preko spletnega pulta na spletni strani www.ackv.it ali neposredno v poslovalnici podjetja, in v vsakem primeru pred izvedbo popravila.

Kjer je izguba označena kot skrita, torej izgube ni mogoče pripisati malomarnosti Uporabnika ali prepoznavna po načelu dobre skrbnosti in ki je bila preverjena s strani zaposlenih ACKV-ja in z naknadno izvedbo del, ki so potrebna za odpravo same izgube in to ob predložitvi računa o popravilu in izkazani s 70 % višjo porabo od tiste, ki se nanaša na isto obdobje preteklih dveh let oziroma v vsakem primeru v krajšem obdobju veljavnosti pogodbenega razmerja, bo ACKV uporabil znesek odplačila, ki ga predvideva sklad, izračunan na naslednji način:

- V zvezi z vodarino, uporaba tarife v višini četertine (25%) osnovne tarife za količino vode, ki presega referenčno povprečno dnevno porabo, brez poseganja v odbitno franšizo za zaračunane količine vode v višini 30 %;
- po dokazu izgube v okolju, izvzetje iz uporabe tarif za greznice in čistilnice za količino, ki presega povprečno referenčno porabo;

Zaščite se razširi tudi na račune, ki sledijo tistemu, pri katerem je bila ugotovljena nenormalna poraba vode in to za obdobje 3. mesecev, da se omogoči uporabniku odprava napake.

Uvedba postopka predvideva zadržanje plačilnih pogojev prejetih računov, ki se nanašajo na obdobje nastanka škode, do opredelitve in zaključka prakse.

Upravitelj zagotavlja možnost obročnega plačila računa, če znesek računa presega vrednost za 80% povprečnega stroška za račune, izdane v zadnjih 12 mesecih.

Časovni rok ponovnega dostopa do ponovne zaščite s strani posameznega uporabnika je enak trem (3) letom od datuma izdaje računa, na katerem je bila zaznana nenormalna poraba.

Če Upravljavec med periodičnim odčitavanjem števecov zazna nenormalno visoko porabo, se zavezuje, da bo uporabnika nemudoma obvestil o morebitnem skitem puščanju v njegovem zasebnem sistemu.

5.4.9 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore.

L'Utente ha facoltà di scegliere che la verifica venga eseguita in loco dal personale tecnico del Gestore oppure da un laboratorio terzo abilitato.

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

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

Tempo massimo verifica contatore: 10 giorni lavorativi

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

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco: 10 giorni lavorativi

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

Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio: 30 giorni lavorativi

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

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del $\pm 5\%$), non verrà addebitato alcun costo all'Utente per la verifica e il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi ricalcolando la bolletta riferita all'ultimo periodo precedente la richiesta di verifica in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni o dei consumi a disposizione.

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

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

Qualora, in seguito alla verifica, il contatore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante: 10 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di invio ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del contatore stesso.

5.4.9 Pregled vodomera

Uporabnik lahko od upravljavca zahteva pregled delovanja vodomera. Uporabnik lahko izbere, da pregled opravijo strokovni sodelavci upravljavca na kraju samem ali v da se pregled opravi v drugem laboratoriju.

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

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

Maksimalni rok za pregled vodomera: 10 delovnih dni

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

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

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

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

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

Če se s pregledom dokaže nepravilno obračunavanje (zunaj meja dopustnih odmikov $\pm 5\%$), se uporabniku ne zaračunajo stroški za pregled in upravljavec poskrbi za ponovni obračun porabe ter izstavi nov račun za zadnje obdobje pred zahtevkom za pregled, na podlagi povprečne porabe v preteklih treh letih ali na podlagi razpoložljive porabe.

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

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

Če se s pregledom ugotovi, da je vodomer v okvari ali da slabo deluje, bo upravljavec vodomer

brezplačno zamenjal in o tem uporabnika seznanil z odgovorom, v katerem bo naveden tako izid pregleda kot datum zamenjave vodomera.

Rok za zamenjavo pokvarjenega vodomera: 10 delovnih dni

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

5.4.10 Verifica della pressione di fornitura

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

Tempo massimo verifica pressione: 10 giorni lavorativi

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

Tempo massimo comunicazione esito verifica pressione: 10 giorni lavorativi

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

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

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

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

5.4.10 Pregled delovnega tlaka

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

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

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

Maksimalen rok za meritev tlaka: 10 delovnih dni

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

Maksimalni rok za sporočanje izida meritve tlaka: 10 delovnih dni

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

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

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

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

5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

5.5 NEPREKINJENOST VODOVODNE STORITVE

5.5.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza

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

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

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

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

5.5.1 Nепrekinjenost in izvajanje storitev v izrednih razmerah

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

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

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

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

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

5.5.2 Sospensione programmata del servizio

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

Tempo massimo sospensione programmata del servizio acquedotto: 24 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica la sospensione programmata della fornitura ed il momento di ripristino della fornitura per tutte le utenze interessate dalla sospensione.

Tempo minimo di preavviso per sospensione del servizio acquedotto: 48 ore

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

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

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

5.5.2 Načrtovana prekinitev dobave

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

Maksimalen čas načrtovane prekinitev vodovodne storitve: 24 ur

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

Minimalen rok za obvestilo o prekinitvi vodovodne storitve: 48 ur

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

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

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

5.5.3 Pronto intervento

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

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

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

Il servizio telefonico fornisce al segnalante, ove necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

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

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

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

(da rispettare nel 90% delle chiamate)

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

5.5.3 Nujno ukrepanje

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

Uporabnik lahko pokliče na brezplačno številko **800 194 039**, ki je izključno namenjena nujnemu ukrepanju, in opozori na nepravilno delovanje, okvaro ali prekinitve dobave.

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

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

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

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

Odzivni čas na klic za nujno ukrepanje: ≤120 sekund

(stopnjo je treba dosegati v 90 % primerov)

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

5.5.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni

In caso di:

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

il Gestore si impegna a rispettare lo standard seguente:

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore

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

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

5.5.4 Primeri nevarnosti in tveganja škode

V primeru:

- obilnega puščanja vode oziroma manjšega puščanja z nevarnostjo zamrznitve;
- spremembe lastnosti dobavljene pitne vode;
- okvare ali okluzije na kanalizacijskem omrežju;
- izvedbe čiščenja in odvajanja po poplavih in povratnem toku;

se upravljaavec zavezuje, da bo zagotavljal navedeno stopnjo:

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

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

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

5.5.5 Crisi idrica da scarsità

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

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;

- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti e/o di distribuzione di sacchetti.

5.5.5 Izredne razmere v primeru pomanjkanja vode

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

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

5.6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Utente può richiedere al Gestore informazioni sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo presso gli **sportelli utenti aziendali** o telefonando al numero verde di **Assistenza Utenti 800 194 038**, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 15:00 e il sabato dalle 8:00 alle 12:00.

Gli orari di apertura degli sportelli utenti sono indicati sul sito web www.ackv.it e allegati alla bolletta.

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6 OBVEŠČANJE UPORABNIKOV

Uporabnik lahko upravljavca prosi za informacije o raznih postopkih in projektih podjetja pri **okencih za stranke** ali prek brezplačne telefonske številke za **pomoč strankam 800 194 038**, od ponedeljka do petka od 8. do 15. ure in ob sobotah od 8. do 12. ure.

Uradne ure za stranke so objavljene na spletišču www.ackv.it in so navedene v računu.

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

- po navadni pošti:

Acquedotto del Carso SpA – Kraški vodovod d.d.

Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi 78/A

34011 Duino Aurisina – Devin - Nabrežina (TS)

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

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

Maksimalen rok za odgovor na pisne prošnje za informacije: 30 delovnih dni

Je čas, ki preteče od prejema prošnje uporabnika do posredovanja pisnega odgovora

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

- zagotoviti, da dobavljena voda izpolnjuje veljavne zakonske standarde po ZU 31/2001 z n. s. d., in omogočati vsakih šest mesecev vpogled v vrednosti navedenih parametrov, povezanih z dobavljeno vodo po posamezni občini/kraju, tako v poslovalnicah kot na svojih spletnih straneh skladno s Sklepom organa ARERA 586/2012/R/idr:

- concentrazione vodikovih ionov (pH)
- suhi ostanek pri 180 ° C
- skupna trdota v stopinjah (° F)
- prevodnost
- kalcij
- magnezij
- amonij
- kloridi
- sulfati
- kalij
- natrij
- arzen
- bikarbonat
- prosti klor
- fluoridi
- nitrati
- nitriti
- mangan

- na uporabnikovo utemeljeno zahtevo omogočiti vpogled v druge parametre, ki se periodično beležijo s samostojnim pregledom skladno s pravili, ki jih določajo pristojni organi;
- seznaniti uporabnike s pogoji izvajanja storitve in pravili razmerja med strankami prek objave Kataloga storitev celovite oskrbe in ravnanja z vodo in Pravilnika celovite oskrbe z vodo na svojih spletnih straneh;
- ponuditi končnemu uporabniku obrazec računa, ki naj bo skladen s predpisi pristojnih organov in naj vsebuje vse potrebne informacije;
- obveščati uporabnike o postopkih plačevanja položnic, načinih odčitavanja vodomero in obstoječih olajšavah;
- obveščati uporabnike o logiki sestave in spreminjanja tarife ter o posamezni spremembi cene in njenih sestavin;
- obveščati uporabnike o izvajanju storitve kanalizacije in čiščenja; upravljavec je zlasti dolžan nuditi informacije o delovanju čistilnih naprav, o kakovostnih lastnosti odtokov iz čistilnih naprav, kakovosti in končnemu namembnemu kraju blata iz čistilnih naprav;
- obveščati uporabnike o poteku izvajanja programa posegov, določenih v območnem načrtu, in o pozitivnih učinkih - v smislu vpliva na okolje in/ali izboljšanja storitve - doseženih s posamezno investicijo;
- objaviti oblike vpogleda v dokumentacijo ob neprekinjenem zagotavljanju popolne skladnosti z veljavnimi predpisi.

5.6.1 Qualità dell'acqua

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

Qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua distribuita entro i vigenti standard di legge, il Gestore ha la facoltà di erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle Autorità competenti e comunque subordinatamente al nulla osta

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

5.6.1 *Kakovost vode*

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

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

5.7 TUTELA DELL'UTENTE

5.7 VARSTVO UPORABNIKOV

5.7.1 *Procedura di reclamo*

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione ai principi e agli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta presso gli sportelli utenti o telefonando al numero verde **800 194 038**.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, può presentare al Gestore un reclamo scritto.

Il reclamo può essere inoltrato:

- posta ordinaria:

Acquedotto del Carso Spa – Kraški vodovod dd
Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi, 78/A
34011 Duino Aurisina – Devin Nabrežina (TS)

- e-mail: info@ackv.it;
- posta elettronica certificata (PEC): ackv@pec.it;
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.ackv.it

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet i recapiti sopra indicati per l'inoltro in forma scritta dei reclami. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Presso gli sportelli e sul sito web del Gestore è disponibile un apposito modulo per agevolare la presentazione del reclamo scritto. È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente.

I reclami verbali possono essere formalizzati in forma scritta, anche con l'assistenza del personale del Gestore, presso gli sportelli utenti aziendali.

La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

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

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai punti precedenti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, oltre agli elementi di cui sopra, fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

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

Tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 30 giorni lavorativi

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

5.7.1 Postopek reklamacije

Uporabnik ima pravico, da opozori upravljavca o kateri koli kršitvi načel in standardov, navedenih v tem katalogu storitev, osebno v poslovalnicah za stranke ali po telefonu s klicem na brezplačno številko **800 194 038**.

Če uporabnik ni zadovoljen z odgovorom na svoje opozorilo, lahko upravljavcu pošlje pisno reklamacijo. Reklamacijo se lahko pošlje:

- po navadni pošti:

Acquedotto del Carso SpA – Kraški vodovod d.d.

Aurisina Cave – Nabrežina Kamnolomi 78/A

34011 Duino Aurisina – Devin - Nabrežina (TS)

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

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

V poslovalnicah in na spletnih straneh upravljavca je na voljo obrazec za enostavno vložitev pisnih reklamacij. Pisno reklamacijo je mogoče vložiti tudi brez uporabe namenjenega obrazca, če sporočilo vsebuje vsaj glavne podatke, ki omogočajo identifikacijo uporabnika.

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

Utemeljen upravljavčev odgovor na pisne reklamacije mora vsebovati vsaj navedene elemente:

- a) dokumentirano oceno upravljavca o utemeljenosti ali neutemeljenosti pritožbe v reklamaciji, ki mora vsebovati tudi uporabljene pravne in pogodbene sklice;
- b) opis in navedbo rokov za popravne ukrepe, ki jih bo izvedel upravljavec;
- c) v nadaljevanju navedene pogodbene podatke:
 - i. storitev (celovite oskrbe z vodo ali posamezne storitve, ki jo sestavljajo);
 - ii. podvrsta uporabe;
 - iii. v primeru reklamacije o cenah, uveljavljeno tarifo;
- d) seznam priložene dokumentacije.

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

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

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

Maksimalen rok za odgovor na pisne reklamacije: 30 delovnih dni

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

5.7.2 Sistema di tutela

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

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

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

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

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

L'Utente, infine, ha la possibilità di attivare la procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale che sarà prevista nell'apposito Protocollo d'intesa per la conciliazione paritetica tra Gestore, le Associazioni di Tutela dei Consumatori operanti sul territorio e l'Ente di Governo d'Ambito competente (AUSIR). Le modalità per attivare la procedura saranno contenute nell'apposito Regolamento consultabile sul sito www.ackv.it. L'attivazione della procedura di conciliazione paritetica stragiudiziale è subordinata alla nomina da parte della Giunta regionale del Friuli Venezia Giulia del Comitato utenti del servizio idrico e dei rifiuti ai sensi dell'art. 20 della LR n. 5/2016.

5.7.2 Varstvo uporabnikov

Če uporabnik ni zadovoljen z upravljavčevim odgovorom na reklamacijo ali pa če je minilo že 30 dni od

vložitve reklamacije in se upravljavec ni odzval, lahko uporabnik vloži reklamacijo pri **vstopni točki za potrošnike** Neodvisnega organa za regulacijo energije, omrežij in okolja (ARERA), ki je dosegljiva na spletnem naslovu www.portalesportello.it.

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

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

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

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

Uporabnik ima nazadnje možnost, da uveljavi postopek skupne izvensodne poravnave, ki je urejena z ustreznim protokolom za skupne poravnave med upravljavcem, lokalnimi društvi za varstvo potrošnikov in pristojnim območnim organom za ravnanje z vodo in odpadki (AUSIR). Načini uvedbe postopka bodo na voljo v ustreznem pravilniku, objavljenem na spletnih straneh www.ackv.it. Uvedba postopka skupne izvensodne poravnave je mogoča po imenovanju Odbora uporabnikov storitev ravnanja z vodo in z odpadki po 20. členu DZ 5/2016, ki ga imenuje deželni odbor Furlanije - Julijske krajine.

5.7.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** della presente Carta del Servizio è riconosciuto all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**. Tale indennizzo è accreditato all'Utente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile successiva al mancato rispetto dello standard specifico e, comunque, entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

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

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

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

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

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente, inclusa l'inaccessibilità al contatore d'utenza, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

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

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

Relativamente alle procedure di regolarizzazione delle utenze morose esposte al punto 5.4.6 della

presente Carta del Servizio il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**:

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

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

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

5.7.3 Odškodnina v primeru nespoštovanja specifičnih standardov

Če upravljavec ne spoštuje specifičnih standardov kakovosti, navedenih v **Preglednici št. 1** tega kataloga storitev, se uporabniku **samodejno prizna odškodnina** v znesku **30 evrov**. Odškodnina se uporabniku prizna v obliki odbitka od zneska prvega računa, ki je bil izdan po začetku nespoštovanja specifičnega standarda, in vsekakor v 180 koledarskih dneh od nespoštovanja specifičnega standarda s strani izvajalca storitve.

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

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

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

- višjo silo, izraženo z aktom javnega organa, izjemne naravne razmere, zaradi katerih je pristojni organ razglasil izredno stanje, stavke, razglašene brez ustrezne zakonske najave, pomanjkanje potrebnih soglasij;
- razloge, ki se jih lahko pripiše uporabniku, vključno z nedostopnostjo vodomera, oziroma za škodo ali ovire, ki jih povzročijo tretje osebe.

Odškodnina se med drugim ne prizna uporabniku, ki zamuja s plačili, dokler ne izplača vseh dolgovanih zneskov.

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

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

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

- če je bila dobava zaradi zamujanja pri plačevanju omejena, prekinjena ali izklopljena brez uradnega opomina pred izvršbo;
- če je bila dobava zaradi zamujanja pri plačevanju omejena, prekinjena ali izklopljena, čeprav je uporabnik obvestil upravljavca o opravljenem plačilu v roku in na načine, določene v pogodbi pod točko 5.4.6.

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

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

5.7.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

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

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per il miglioramento del servizio con le modalità di contatto indicate al precedente punto 5.6.1.

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

5.7.4 Presoja stopnje zadovoljstva uporabnika

Upravljavec izvaja redne meritve stopnje zadovoljstva strank, da bi povišal kakovost nujenih storitev. Uporabniki lahko posredujejo svoje pripombe za izboljšanje storitve na načine, navedene pod prejšnjo točko 5.6.1.

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

5.7.5 Livelli minimi dei servizi

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

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

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

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono

definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

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

5.7.5 Minimalne stopnje izvajanja storitev

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

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

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

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

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

5.7.6 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali

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

5.7.6 Minimalna zagotovljena storitev v primeru stavke/skupščin sindikatov

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

5.7.7 Trattamento dei dati personali

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

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

- a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua

esecuzione e l'adempimento da parte di del Gestore delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;

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

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

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

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

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

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

5.7.7 Obработка оsebних податков

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

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

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

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

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

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

Preglednica 1 – Specificni standardi in odškodnine

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

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za pripravo predračuna za vodovodne priključke brez ogleda	10 dni	Je čas med prejemanjem povpraševanja za predračun, naslovljenega na upravljavca, in posredovanjem predračuna stranki	30 EUR

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za pripravo predračuna za kanalizacijske priključke brez ogleda	10 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za vodovodne priključke z ogledom	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za kanalizacijske priključke z ogledom	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za izvedbo vodovodnega priključka, za katerega so potrebna enostavna dela	15 dni	Je čas, ki preteče od trenutka, ko uporabnik sprejme predračun, do zaključka del, ki jih izvede upravljavec, s posredovanjem pogodbe, ki jo nato uporabnik podpiše	30 EUR
Rok za izvedbo kanalizacijskega priključka, za katerega so potrebna enostavna dela	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za začetek dobave	5 dni	Je čas med sklenitvijo pogodbe in dejanskim začetkom dobave s strani upravljavca	30 EUR
Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma ponovno aktiviranje vodovera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi, brez sprememb na vodoveru	5 dni	Je čas med sklenitvijo dobavne pogodbe oziroma zahtevkom za ponovno dobavo po prekinitvi, in dejanskim začetkom ponovne dobave	30 EUR
Rok za ponovno dobavo po prekinitvi oziroma ponovno aktiviranje vodovera, ko prejšnjega uporabnika nasledi novi, s spremembo zmogljivosti vodovera	10 dni	Kot zgoraj	30 Eur
Rok za ponovno dobavo v primeru zamujanja pri plačevanju	2 delovna dneva	Je čas, ki preteče od trenutka, ko upravljavec prejme potrdilo o opravljenem plačilu dolgovanih zneskov, do začetka ponovne dobave	30 EUR
Rok za izklop dobave	7 dni	Je čas, ki preteče od prejema zahtevka uporabnika za prekinitvev oskrbe do dejanskega izklopa dobave	30 EUR

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za izvedbo prenosa dobavne pogodbe	5 dni	Je čas, ki preteče od prejema zahtevka uporabnika za prenos pogodbe, do začetka dobave na ime novega končnega uporabnika	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za izvedbo del brez ogleda	10 dni	Je čas od prejema povpraševanja za predračun, naslovljenega na upravljavca, do dejanskega posredovanja predračuna	30 EUR
Rok za pripravo predračuna za izvedbo del z ogledom	20 dni	Kot zgoraj	30 EUR
Rok za izvedbo enostavnih del	10 dni	Je čas od sprejetja predračuna s strani uporabnika do zaključka del, ki jih izvede upravljavec	30 EUR
Spoštovanje dogovorjenega časa za ogled	3 ure	-	30 EUR
Rok za pregled vodomera	10 dni	Je čas med prejmem prošnje uporabnika in dejansko izvedbo pregleda vodomera	30 EUR
Rok za obvestilo o izidu pregleda vodomera na kraju samem	10 dni	Je čas med pregledom in posredovanjem izida pregleda uporabniku	30 EUR
Rok za obvestilo o izidu pregleda vodomera v laboratoriju	30 dni	Je čas med pregledom in posredovanjem izida pregleda uporabniku	30 EUR
Rok za zamenjavo pokvarjenega vodomera	10 dni	Je čas med posredovanjem obvestila o izidu pregleda vodomera in terminom za zamenjavo vodomera	30 EUR
Rok za meritev stopnje tlaka	10 dni	Je čas med prejmem prošnje uporabnika in dejansko izvedbo dela na vodomereu	30 EUR
Rok za obvestilo o izidu merjenja stopnje tlaka	10 dni	Je čas med pregledom, ki ga opravi upravljavec, in posredovanjem izida pregleda uporabniku	30 EUR

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Rok za izstavitev računa	45 koledarskih dni	Je čas med zadnjim dnevom obračunskega obdobja in datumom izstavitve računa	30 EUR
Izstavljanje računov	2/leto, če je poraba $\leq 100\text{m}^3$	Število izstavljenih računov v letu na podlagi povprečne porabe	30 Eur
	3/leto, če je $100\text{ m}^3 < \text{poraba} \leq 1000\text{ m}^3$		
	4/leto, če je $1000\text{ m}^3 < \text{poraba} \leq 3000\text{ m}^3$		
	6/leto, če je poraba $> 3000\text{ m}^3$		
Rok za odgovor na reklamacijo	30 dni	Je čas med prejmem prošnje uporabnika in posredovanjem utemeljenega pisnega odgovora uporabniku	30 EUR
Rok za odgovor na pisne prošnje za informacije	30 dni	Je čas, ki preteče od prejema prošnje uporabnika do posredovanja pisnega odgovora	30 EUR
Rok za popravek računa	60 dni	Je čas, ki preteče od prošnje uporabnika za popravek do datuma povračila neupravičeno izterjanega zneska	30 EUR
Maksimalno trajanje posamezne načrtovane prekinitve	24 ur	Je čas, izražen v urah, med začetkom posamezne načrtovane prekinitve in ponovno dobavo	30 EUR
Maksimalen rok za začetek izvajanja nadomestne storitve v izrednih razmerah v primeru prekinitve dobave pitne vode	48 ur	Je čas, izražen v urah, med začetkom posamezne prekinitve (načrtovane ali nenačrtovane) in začetkom izvajanja nadomestne storitve v izrednih razmerah	30 EUR

Kazalnik	Standard		Odškodnina
Minimalen rok za predhodno obveščanje o načrtovanih posegih, ki zahtevajo prekinitve dobave	48 ur	Je čas, izražen v urah, med obveščanjem posameznega končnega uporabnika in začetkom posamezne načrtovane prekinitve dobave	30 EUR
Minimalno število poskusov branja vodomera (SR1)	2/leto	Minimalno število poskusov branja vodomera za končne uporabnike s povprečno letno porabo do 3.000 kubičnih metrov	30 euro
Minimalno število poskusov branja vodomera (SR2)	3/leto	Minimalno število poskusov branja vodomera za končne uporabnike s povprečno letno porabo preko 3.000 kubičnih metrov	30 euro
Minimalni čas obveščanja za poskuse branja vodomera (SP)	48 ur	Čas, merjen v urah, med trenutkom, ko je vsak končni uporabnik obveščen, in trenutkom, ko pride do poskusa branja vodomera.	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Idem c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Livello del servizio telefonico (LS)	$LS \geq 80\%$	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	$CPI \leq 120$ secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Preglednica 2 – Splošni standardi

Kazalnik	Standard		Osnova za izračun
Rok za izvedbo zahtevnega vodovodnega priključka	≤ 30 dni	Je čas med uporabnikovim sprejetjem predračuna in zaključkom del, ki jih izvede upravljavec, s pripravo dobavne pogodbe za podpis končnega uporabnika	90 % posameznih storitev
Rok za izvedbo zahtevnega kanalizacijskega priključka	≤ 30 dni	Kot zgoraj	90 % posameznih storitev
Rok za izvedbo zahtevnih del	≤ 30 dni	Je čas med uradnim sprejetjem predračuna in dejanskim zaključkom del, ki jih izvede upravljavec	90 % posameznih storitev
Maksimalen rok za določitev termina za ogled	7 dni	Je čas med prejemanjem prošnje uporabnika in terminom za ogled	90 % posameznih storitev

Kazalnik	Standard		Osnova za izračun
Minimalen rok za predhodno obvestilo o odpovedi dogovorjenega oglada	24 ur	Je čas med posredovanjem obvestila uporabniku o odpovedi dogovorjenega oglada in začetkom dogovorjenega termina za ogled	95 % posameznih storitev
Čas prihoda na kraj posega v primeru nujnega ukrepanja	3 ure	Ure se štejejo od začetka telefonskega pogovora s klicnim centrom za nujno ukrepanje	90 % posameznih storitev
Rok za odgovor na pisne zahteve za popravek računa	30 dni	Je čas med prejemanjem prošnje uporabnika in posredovanjem utemeljenega pisnega odgovora	95 % posameznih storitev
Maksimalna čakalna doba v poslovalnicah	60 minut	Je čas od prihoda uporabnika v poslovalnico do obravnave s strani zaposlenih pri upravljavcu	95 % posameznih storitev
Povprečna čakalna doba v poslovalnici	20 minut	Je čas od prihoda uporabnika v poslovalnico do obravnave s strani zaposlenih pri upravljavcu	Povprečna vrednost glede na skupne storitve
Dostopnost do telefonskih storitev (AS)	DS > 90 %	Je razmerje med časovno enoto, znotraj katere je prosta vsaj ena linija, in skupnim številom časovnih enot v okviru delovanja klicnega centra s svetovalcem, pomnoženo s 100	Stopnjo je treba dosegati najmanj 10 od 12 mesecev v zadnjem letu
Povprečna čakalna doba za telefonsko storitev (PČD)	PČD ≤ 240 sekund	Je čas, ki preteče od odziva (tudi samodejnega) klicnega centra, do začetka pogovora s svetovalcem oziroma koncem klica, če uporabnik klic prekine pred začetkom pogovora	Stopnjo je treba dosegati najmanj 10 od 12 mesecev v zadnjem letu
Stopnja odzivnosti telefonske storitve (SS)	SS ≥ 80 %	Je razmerje med številom telefonskih klicev uporabnikov, ki so se dejansko pogovarjali s svetovalcem, in številom klicev uporabnikov, ki so prosili za pogovor s svetovalcem oziroma so bili samodejno preusmerjeni k svetovalcu, pomnoženo s 100	Stopnjo je treba dosegati najmanj 10 na 12 preteklih mesecev

Kazalnik	Standard		Osnova za izračun
Odzivni čas na klic za nujno ukrepanje (KNU)	PČD ≤ 120 sekund	Je čas, ki preteče od odziva (tudi samodejnega) klicnega centra, do začetka pogovora s svetovalcem oziroma koncem klica, če se uporabnik odloči za prekinitvev pred začetkom pogovora	90 % posameznih storitev