



Energia Verde Idrica S.p.A.
in liquidazione

Servizio Idrico Integrato
dell'isola d'Ischia

Società soggetta all'attività di direzione e
coordinamento da parte del Consorzio
CISI ai sensi dell' art. 2497 bis c.c.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con determina del Liquidatore Unico n. 8 del 30/04/2020

ENERGIA VERDE ED IDRICA S.p.A. - EVI S.p.A. *In liquidazione*
Sede Legale: Via Leonardo Mazzella, 36 - Ischia (NA) - *Capitale sociale:* 400.000,00 Euro int. versato
N.ro iscrizione R.I. Napoli P. IVA IT-03798601211 - *Telefono:* 081991182 *Fax:* 081993520
Sito internet: www.evi-spa.it - *e-mail:* info@evi-spa.it - *pec:* evispa@legalmail.it



INDICE

- 1 **PREMESSA**
- 2 **I PRINCIPI FONDAMENTALI**
 - 2.1 Eguaglianza
 - 2.2 Imparzialità
 - 2.3 Continuità
 - 2.4 Partecipazione
 - 2.5 Cortesia
 - 2.6 Efficacia ed efficienza
 - 2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
 - 2.8 Condizioni principali di fornitura
 - 2.9 Riservatezza
- 3 **STANDARD DI QUALITA' TECNICA**
 - 3.1 Standard specifici
 - 3.2 Indennizzi automatici
- 4 **STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE**
 - 4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli
 - 4.2 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica o diversa
 - 4.3 Modalità di pagamento delle fatture – rateizzazioni di pagamento delle fatture in corso di scadenza
 - 4.4 Facilitazioni particolari
 - 4.5 Appuntamenti concordati
 - 4.6 Tempi di attesa agli sportelli
 - 4.7 Accessibilità al servizio telefonico
 - 4.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)
 - 4.9 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento
 - 4.10 Risposta alle richieste di rettifica fattura, di informazioni e ai reclami scritti degli utenti
- 5 **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**
 - 5.1 Caratteristiche di qualità del prodotto acqua
 - 5.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente
 - 5.2.1 Tempi per predisposizione preventivi nuovi allacciamenti
 - 5.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura
 - 5.2.2.1 Tempi per esecuzione di allacciamenti
 - 5.2.2.2 Tempi per l'attivazione degli allacciamenti
 - 5.2.3 Tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
 - 5.2.4 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura
 - 5.2.4.1 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
 - 5.2.4.2 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
 - 5.2.5 Tempi per la disattivazione della fornitura
 - 5.2.6 Tempo di esecuzione della voltura
 - 5.2.7 Tempi per verifica funzionalità misuratore



- 5.2.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica
 - 5.2.8.1 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
 - 5.2.8.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
- 5.2.9 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
- 5.2.10 Tempi per verifica livello di pressione
- 5.2.11 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
- 5.2.12 Tempo di preventivazione per lavori
- 5.2.13 Tempi per esecuzione lavori

- 5.3 **GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**
 - 5.3.1 Letture dei misuratori
 - 5.3.2 Fatturazione dei consumi e pagamento fatture
 - 5.3.3 Recapito fatture e corrispondenza
 - 5.3.4 Rettifiche di fatturazione
 - 5.3.5 Prescrizione
 - 5.3.6 Morosità – sospensione del servizio – utenze non disalimentabili
 - 5.3.7 Bonus idrico
 - 5.3.8 Verifica del misuratore
 - 5.3.8 Verifica del livello di pressione

- 5.4 **SOSPENSIONI DEL SERVIZIO**
 - 5.4.1 Tempi di preavviso delle sospensioni programmate
 - 5.4.2 Durata delle sospensioni programmate
 - 5.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo
 - 5.4.4 Crisi idrica da scarsità

- 5.5 **SICUREZZA DEL SERVIZIO**
 - 5.5.1 Pronto intervento
 - 5.5.2 Interventi a seguito di segnalazioni

- 5.6 **SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE**

- 6 **INFORMAZIONI ALL'UTENTE**
 - 6.1 Mezzi di informazione verso l'utente

- 7 **VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

- 8 **INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI**

- 9 **TUTELA**

- 10 **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1 PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è un documento predisposto da “E.V. I. – Energia Verde ed Idrica SpA” - di seguito EVI - e rivolto agli utenti del servizio. In questo documento gli utenti dell'E.V.I. possono ritrovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del servizio erogato.

Il suo scopo consiste nel fissare i principi e i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce l'elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi il raggiungimento di due obiettivi: il miglioramento della qualità dei servizi forniti, e il miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi. Essa assicura la partecipazione dei cittadini, riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e il giudizio sull'operato del gestore.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti in questa Carta, costituiscono obiettivi che l' EVI assume vincolanti nello svolgimento delle sue attività e al tempo stesso tale documento si inserisce in un quadro più ampio di **attenzione all'utente**, diventando uno strumento nelle mani del cittadino per un dialogo continuo tra l'EVI e l'utenza servita.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici “ ed in seguito all'emanazione dello schema di riferimento pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 1° giugno 1999 a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

La presente Carta è inoltre adottata in conformità alle deliberazioni assunte dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) cui compete – ai sensi della L. 14 novembre 1995, n. 481 – l'emanazione delle direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti gestori, nonché la definizione dei livelli generali di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente.



2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'E.V.I. – Energia Verde Idrica S.p.A. fornisce i propri servizi di acquedotto finalizzandoli al soddisfacimento di bisogni essenziali degli utenti, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

2.1 Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici effettuata dall'EVI si basa sul principio di uguaglianza degli utenti, nel rispetto dei vigenti regolamenti di fornitura. E' garantita la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce degli utenti omogenee. Particolare attenzione viene prestata, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, alle persone diversamente abili, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Nei comportamenti verso gli utenti vengono adottati criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità.

2.3 Continuità

Costituisce impegno prioritario dell'EVI garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'EVI si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più i disagi dei cittadini.

2.4 Partecipazione

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

Per informazioni inerenti gli atti amministrativi aziendali, ed in particolare gli atti suscettibili di incidere sulla qualità del servizio, sul rispetto delle norme che proteggono gli utenti e sul soddisfacimento delle loro esigenze, si può esercitare il diritto di accesso agli atti previsto dalla Legge 241 del 7 agosto 1990 con le limitazioni nascenti dalla natura privatistica dell'EVI.

Tutto il personale dell'EVI è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio. Acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato.



2.5 Cortesia

Sarà cura dell'EVI improntare i rapporti con l'utente a criteri di gentilezza e cortesia, agevolandolo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Tutto il personale è munito di tesserino di riconoscimento, che è tenuto ad esibire in particolar modo quando prende contatto per qualsiasi motivo lavorativo con l'utente.

E' inoltre tenuto ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche.

2.6 Efficacia ed efficienza

L'EVI si impegna ad erogare il servizio in modo idoneo, perseguendo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta particolare attenzione ai rapporti con l'utenza, favorendo la chiarezza e la comprensibilità della comunicazione.

2.8 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono descritte nel "Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile" distribuito agli utenti in occasione delle richieste di contratto e disponibile sia presso gli sportelli aziendali che sul sito dell'EVI www.evi-spa.it. Le caratteristiche specifiche della fornitura richiesta dall'utente sono stabilite al momento della stipula del contratto ed è impegno dell'EVI rispettare lo stesso.

Si effettuano controlli periodici e sistematici per verificare che le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita siano conformi alla legislazione vigente.

2.9 Riservatezza

La EVI SpA viene in possesso di alcuni dati personali dell'Utente, che devono essere tutelati e trattati ai sensi del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 (GDPR).

A tal fine rilascia apposita informativa, che forma parte integrante e sostanziale del contratto di somministrazione sottoscritto dall'Utente, il quale a sua volta presta il consenso al trattamento dei propri dati.

In particolare, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 e ss. mm. e ii. è consentito il trattamento dei dati in possesso di EVI SPA al fine dell'eventuale riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie. Il trattamento può prevedere la diffusione dei dati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza



dell'attività di cui sopra, in conformità alle leggi e per finalità di vigilanza e di controllo connesse all'attività medesima.

3 STANDARD DI QUALITÀ TECNICA

La regolazione della qualità tecnica si fonda sul rispetto di indicatori di performance specifici. Per ciascun indicatore di qualità tecnica sono definiti alcuni standard di rispetto, definiti dalla deliberazione dell'Autorità n. 917/2017/R/IDR, in particolare dall'Allegato A "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

Per quanto riguarda gli standard specifici, sono definiti i tre seguenti indicatori relativi alla continuità del servizio di acquedotto:

⌚ indicatore S1: "Durata massima della singola sospensione programmata", definita come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato;

⌚ indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile", definito come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato;

⌚ indicatore S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", definito come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

3.1 Standard specifici

Gli standard specifici di qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato sono definiti nella seguente tabella:

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che	48 ore



	comportano una sospensione della fornitura	
--	--	--

3.2 Indennizzi automatici

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica (RQTI), il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico, proporzionale al ritardo rispetto allo standard stabilito, così come già previsto dalla RQSII, fatti salvi i casi di esclusione previsti.

Laddove poi l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata dall'Autorità la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici.

Il tempo massimo per l'erogazione dell'indennizzo automatico è il medesimo di quello previsto dalla RQSII per i casi di mancato rispetto degli standard specifici.

4 STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato vengono introdotti standard per la prestazione dei servizi, così come disciplinati dalla deliberazione ARERA 665/2015/R/IDR e succ. mm. e ii.

Tali standard, opportunamente divulgati agli utenti interessati, costituiranno uno strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio, nonché della soddisfazione dell'utente medesimo.

Gli standard individuati si suddividono in due tipi:

- Standard generali del servizio, intesi come parametri della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- Standard specifici del servizio, intesi come parametri di servizio che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:
 - ✓ Tempo per predisposizione preventivi
 - ✓ Tempo per esecuzione allacciamenti e lavori;
 - ✓ Tempo di attivazione della fornitura;
 - ✓ Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura;
 - ✓ Tempo di riattivazione della fornitura a seguito morosità;
 - ✓ Tempo di disattivazione della fornitura;
 - ✓ Tempo di esecuzione della voltura;
 - ✓ Tempo per cessazione fornitura;



- ✓ Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura della fornitura;
- ✓ Tempo di emissione, di periodicità, di pagamento e rettifica fatturazione;
- ✓ Tempo di intervento per la verifica del contatore – comunicazione dell'esito della verifica – sostituzione del misuratore;
- ✓ Tempo di verifica del livello di pressione del misuratore;
- ✓ Tempo di risposta a reclami scritti, a richieste di informazione e a richieste di rettifica di fatturazione;
- ✓ Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- ✓ Tempo di attesa agli sportelli – di accessibilità e attesa al servizio telefonico.

Tali standard sono soggetti a verifiche periodiche al fine di poter provvedere ad un loro aggiornamento sulla base del livello di soddisfazione degli utenti, delle nuove esigenze emerse, dei possibili miglioramenti dei processi aziendali che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

L'Utente ha rapporti con la E.V.I. SpA per richiedere ed ottenere i seguenti servizi:

- Stipula e risoluzione di contratti
- Attivazione, disattivazione voltura e subentro nelle forniture
- Presentazione di reclami e rimborsi
- Richiesta di rettifica di fatturazione
- Richiesta di rateizzazione di pagamento
- Richiesta di informazioni
- Richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori ed allacciamenti
- Richieste di appuntamento, di verifica del misuratore e del livello di pressione
- Pagamento bollette ed addebiti per lavori richiesti
- Comunicazione dell'autolettura

Utilizzando:

- Sportelli diretti presso gli uffici dell'EVI
- Servizio informativo tramite telefono
- Corrispondenza postale o posta elettronica
- Corrispondenza a mezzo fax
- Sportelli postali e bancari
- Applicazione per dispositivi mobili



4.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Gli orari di apertura al pubblico degli sportelli aziendali, come approvati dall'Autorità di Regolazione Energia Reti ed Ambiente (ARERA), sono riportati sulle fatture di consumo inviate periodicamente, nonché sul sito internet www.evi-spa.it.

4.2 Richiesta di informazioni di carattere generale per via telefonica o diversa

Gli utenti potranno avvalersi, per facilitare l'accesso ai servizi sopra indicati, in orario di ufficio, anche del servizio telefonico, telefax, degli indirizzi di posta elettronica e del sito internet della EVI, per richiedere informazioni di carattere generale, seguendo le indicazioni del centralino automatico, muniti del n. di Codice utente rilevabile dalla fattura.

Le informazioni di carattere commerciale e quelle attinenti al pagamento della fatture potranno essere richieste direttamente al numero telefonico indicato in bolletta o a mezzo telefax e/o agli indirizzi di posta elettronica indicati sulle fatture e sul sito internet www.evi-spa.it.

4.3 Modalità di pagamento delle fatture – rateizzazioni di pagamento delle fatture in corso di scadenza

Gli utenti possono effettuare il pagamento delle bollette con l'aggravio delle commissioni d'uso, ove previste:

- mediante il bollettino di conto corrente postale premarcato tipo 896 allegato alle stesse, presso gli uffici postali o, on line, sul sito di Poste Italiane;
- mediante domiciliazione bancaria o postale;
- mediante l'home banking on line sul sito del proprio istituto di credito;
- mediante la piattaforma PAGOPA;
- mediante ogni altro eventuale strumento di pagamento indicato sulla fattura e/o sul sito internet dell'EVI, www.evi-spa.it.

In fase di stipula nuovo contratto, variazione contrattuale, voltura o di ogni altro adempimento effettuato presso gli sportelli dell'ufficio Commerciale dell'EVI, gli utenti possono provvedere seduta stante ai pagamenti mediante carta di credito (circuiti abilitati) e bancomat.



4.4 Facilitazioni particolari

Un'attenzione particolare viene riservata alle persone anziane con difficoltà motorie ed alle persone diversamente abili.

Allo scopo di facilitare l'accesso ai servizi, normalmente erogati presso le sedi aziendali, la Evi Spa potrà svolgere tali pratiche presso il domicilio degli interessati, previa richiesta da parte degli stessi.

4.5 Appuntamenti concordati

L'EVI rispetterà gli appuntamenti concordati con l'utente nel modo che segue:

T.Max per l'appuntamento concordato 7 gg. intercorrenti tra il giorno in cui l'EVI riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

T.Max 3 ore: disponibilità massima richiesta all'utente.

T.Max 24 h preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato, inteso come 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 concordato.

4.6 Tempo di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli è stato individuato con l'obiettivo di garantire agli utenti un tempo di attesa accettabile e di contenere i costi di gestione.

Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti primi intercorrenti tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto

Tempo medio di attesa è di 20 minuti primi: la media sul totale delle prestazioni del tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

4.7 Accessibilità al servizio telefonico

L'EVI S.p.A. garantisce l'accesso al servizio telefonico mediante un centralino elettronico dotato di risponditore automatico.

4.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

L'EVI garantisce un tempo medio di attesa - intercorrente tra l'inizio della risposta, effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata - pari o inferiore a 240 secondi.



4.9 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento

La EVI garantisce, mediante un numero verde gratuito dedicato, indicato sulle fatture di consumo e sul sito internet istituzionale, la risposta alle chiamate di pronto intervento nel tempo massimo di 120 secondi.

4.10 Risposta alle richieste di rettifica fattura, di informazioni ed ai reclami scritti degli utenti

L'EVI rende disponibile sul proprio sito internet www.evi-spa.it agli utenti che intendono presentare reclami scritti, anche multipli, i recapiti presso cui far pervenire i detti reclami anche attraverso l'apposito modulo predisposto.

L'EVI fornirà risposta scritta motivata nel termine di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento dei reclami. In caso di reclamo multiplo che si riferisce al medesimo servizio l'EVI potrà dare risposta a mezzo stampa e sul proprio sito Internet nel termine di 20 giorni lavorativi dall'ultimo di 10 giorni lavorativi consecutivi entro i quali sono pervenuti i singoli reclami provenienti da un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti finali.

5 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'EVI opera nel territorio dell'isola di Ischia, costituito da n. 6 Comuni, con una superficie complessiva di 46,32 kmq, al servizio di una popolazione di 61.648 abitanti residenti che, nel periodo estivo, si incrementa di circa 250.000 unità. La rete distributiva è lunga km 415.

5.1 CARATTERISTICHE DI QUALITÀ DEL PRODOTTO ACQUA

L'EVI gestisce il servizio idrico integrato, con ciò intendendosi distribuzione dell'acqua potabile, raccolta, convogliamento e depurazione delle acque reflue, ivi comprese la realizzazione e la manutenzione delle opere a tal fine necessarie.

L'acqua viene costantemente controllata per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità ai sensi del D.Lgs. n. 31/01 e s.m.i.

L'EVI ha individuato sugli impianti e sulla rete idrica, nonché ai punti di consegna agli utenti, luoghi di controllo della qualità delle acque. Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, almeno una volta al mese, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio affidati a società specializzate al fine di una rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal predetto decreto.

In particolare vengono eseguiti, almeno i seguenti controlli periodici:

- controlli di routine e controlli di verifica, mediante prelievi appena dopo il misuratore idrico e all'interno dei serbatoi gestiti dalla EVI, secondo il piano



triennale preventivamente approvato dalla competente ASL NA2, alla quale vengono regolarmente trasmessi i risultati delle analisi;

- controlli di radioattività sulle acque destinate al consumo umano, mediante prelievi all'interno dei serbatoi gestiti dalla EVI.

Sui prelievi effettuati vengono presi in considerazione i parametri organolettici, fisici, chimici e microbiologici stabiliti per le analisi dalle disposizioni di legge vigenti.

L'acqua distribuita dall'EVI è microbiologicamente pura e potabile anche per le sue caratteristiche chimico-fisiche; è inodore, incolore e insapore, come deve essere.

Ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'energia Elettrica ed il Gas del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR le informazioni relative alla qualità dell'acqua sono costantemente aggiornate e pubblicate sul sito internet dell'EVI www.evi-spa.it o consultabili presso gli uffici aziendali.

5.2 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente

I tempi di prestazione, espressi in gg. lavorativi se non diversamente indicato, riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta di allacciamento, alla esecuzione del nuovo allacciamento o alla modifica dell'allacciamento esistente; dalla attivazione alla cessazione della fornitura.

I tempi di prestazione indicati sono da considerarsi al netto dei:

- Tempi necessari al rilascio di autorizzazioni o permessi o certificazioni da parte di terzi;
- Tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente;
- Eventi non direttamente dipendenti dall'EVI, comprese le condizioni climatiche avverse.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'utente, l'EVI documenta le cause del mancato rispetto.

5.2.1 Tempi per predisposizione preventivi nuovi allacciamenti

Le richieste di nuovi allacciamenti devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione presso gli appositi uffici dell'EVI e/o attraverso i canali indicati all'art. 4 della presente Carta del Servizio.

A fronte della richiesta, l'EVI predisporrà, previo eventuale sopralluogo ed elaborazione di uno schema di impianto per l'introduzione dell'acqua fino al contatore, un preventivo di spesa.

Per la predisposizione del preventivo, l'EVI seguirà i seguenti tempi standard decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta fino alla data di spedizione del preventivo, al netto dei tempi richiesti per le estensioni o i potenziamenti di rete che si



rendessero necessari per soddisfare la richiesta. Tale tempo massimo resta interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita dall'utente:

10 giorni per preventivi semplici (quando non è necessario effettuare un sopralluogo);

20 giorni per preventivi con sopralluogo.

5.2.2 Tempi per esecuzione allacciamenti e attivazione fornitura

5.2.2.1 Tempi per l'esecuzione di allacciamenti

L' EVI esegue i lavori di allacciamento, ossia i lavori necessari per l'attivazione di una nuova utenza, nei seguenti tempi:

Nel tempo massimo di gg. 15 la esecuzione di allacci idrici che comportano un lavoro semplice

Nel tempo massimo di gg. 20 la esecuzione di allacci fognari che comportano un lavoro semplice

Nel tempo massimo di gg. 30 per l'esecuzione di allacci idrici /fognari che comportano un lavoro complesso

Tale tempo intercorre tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.

5.2.2.2 Tempi per l'attivazione degli allacciamenti

Per le operazioni di semplice posa del contatore e di attivazione della fornitura, quando siano state già realizzate le opere di allacciamento alla rete, intercorre un tempo da computare tra la data di stipula del contratto e al data di attivazione da parte del gestore.

Tempo massimo di 5 gg.

5.2.3 Tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Per le operazioni di ripristino della fornitura sospesa per morosità è fissato un 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.

Tempo massimo di 2 gg. feriali



5.2.4 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura

5.2.4.1 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore

Tempo massimo di 5 gg. intercorrenti tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero della richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

5.2.4.2 Tempi di riattivazione della fornitura ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore

Tempo massimo di 10 gg, intercorrenti tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero della richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

5.2.5 Tempi per la disattivazione della fornitura

E' il tempo massimo entro cui l'EVI provvede a disattivare la fornitura dell'acqua mediante la rimozione del contatore:

Tempo massimo di 7 gg. intercorrenti 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 dell'EVI.

5.2.6 Tempo di esecuzione della voltura

Tempo massimo di gg.5 intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

5.2.7 Tempi per verifica funzionalità misuratore

E' il tempo massimo entro cui l'EVI provvede a verificare la funzionalità del contatore:

Tempo massimo di 10 gg. intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte dell'EVI.

5.2.8 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore:

5.2.8.1 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco:

Tempo massimo di gg.10 intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito



5.2.8.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio :

Tempo massimo di gg.30 intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito

5.2.9 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante

Tempo massimo di gg. 10 intercorrenti tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui l'EVI intende sostituire il misuratore stesso.

5.2.10 Tempi per verifica del livello di pressione

E' il tempo massimo entro cui l'EVI provvede a verificare il livello di pressione:

Tempo massimo di gg.10 intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte dell'EVI.

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

Tempo massimo di gg. 10 intercorrenti tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.

5.2.12 Tempo di preventivazione per lavori

Le richieste di lavori devono essere presentate accompagnate dalla dovuta documentazione.

A fronte della richiesta l'EVI predisporrà, previo eventuale sopralluogo ed elaborazione di uno schema di lavoro, un preventivo di spesa.

Per la predisposizione del preventivo, sono definiti i seguenti tempi standard decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta fino alla data di spedizione del preventivo, al netto dei tempi richiesti per le estensioni o i potenziamenti di rete che si rendessero necessari per soddisfare la richiesta. Tale tempo massimo resta interrotto dalla documentata richiesta di completamento o integrazione della documentazione esibita dall'utente:

Tempo massimo di gg.10 per preventivi semplici (quando non è necessario effettuare un sopralluogo).

Tempo massimo di gg. 20 per preventivi con sopralluogo

5.2.13 Tempi per esecuzione lavori

L' EVI esegue i lavori nei seguenti tempi:

- Tempo massimo di gg. 10 per l'esecuzione di lavori semplici



- Tempo massimo di gg. 30 per l'esecuzione di lavori complessi
Tale tempo intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale (mediante l'acquisizione da parte dell'EVI del pagamento del preventivo) e la data di completamento dei lavori da parte dell'EVI.

5.3 Gestione del rapporto contrattuale

5.3.1 Letture dei misuratori

L'EVI effettua - nel rispetto della normativa di settore e in particolare delle delibere ARERA n. 655/2015/R/IDR e n. 218/2016/R/IDR, 665/2017/R/IDR e ss.mm.ii. - la lettura sistematica dei misuratori di norma 3 volte l'anno, fatta salva ogni altra verifica e/o lettura che la società ritenga opportuna.

In ogni caso l'utente potrà procedere all'autolettura del proprio misuratore in qualunque momento comunicandola mediante:

- posta elettronica, all'indirizzo indicato sul sito internet della EVI e pubblicato in bolletta;
- FAX e/o SMS, ai numeri indicati sul sito internet della EVI e pubblicati in bolletta;
- l'applicazione gratuita per smartphone ANDROID, utile anche per consultare i propri dati contrattuali, le fatture in scadenza, per ricevere avvisi di scadenza, comunicazioni generali o riguardanti la propria utenza;
- qualunque altra nuova modalità, così come indicato sulle fatture periodiche dei consumi e sul sito internet dell'EVI.

5.3.2 Fatturazione dei consumi e pagamento fatture

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Le fatture sono elaborate sulla scorta dei consumi rilevati da EVI o comunicati dall'utente; in assenza di letture che coprano l'intero periodo fatturato, viene stimato un consumo presunto, determinato sulla base dei consumi del medesimo periodo dell'anno precedente, salvo conguaglio da operarsi al primo rilevamento dei consumi stessi.

L'EVI ha adottato, quale criterio migliorativo di quanto disciplinato dall'art. 38.1 della deliberazione n. 655/2012/2015/R/Idr, la fatturazione trimestrale per tutte le utenze, ad eccezione delle utenze la cui media aritmetica del consumo annuo medio degli ultimi tre anni è superiore ai 3000 mc. (se il dato di misura degli ultimi tre anni non è presente, si calcola su 2 anni, o su un anno, o sul consumo presunto), cui è prevista la fatturazione a cadenza bimestrale.



Il tempo massimo per l'emissione della fattura è di gg. 45 solari intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Il termine per il pagamento delle fatture è fissato in almeno 20 gg. solari, a decorrere dalla data della loro emissione.

5.3.3 Recapito fatture e corrispondenza

La EVI S.p.A. invia le fatture e la corrispondenza all'indirizzo indicato dall'utente, il quale è tenuto a comunicare tempestivamente ogni variazione. Qualora il mancato recapito delle fatture e della corrispondenza in generale sia imputabile alla omessa comunicazione da parte dell'utente dell'intervenuta variazione dell'indirizzo di recapito, la EVI S.p.A. si riserva il diritto di sospendere in via cautelare la fornitura e di risolvere il contratto per inadempimento, decorsi gg. 30 dalla sospensione, con addebito dei relativi costi.

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

5.3.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano accertati errori in eccesso o in difetto, l'EVI provvede alle rettifiche di fatturazione ed all'emissione dei nuovi documenti contabili con i corrispondenti addebiti o accrediti.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, la EVI procederà alle verifiche del caso e provvederà alle eventuali rettifiche di fatturazione ed all'emissione dei nuovi documenti contabili.

Relativamente ad una fattura già pagata – o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, come disciplinato dall'art. 5.3.6 che segue - il tempo massimo per le rettifiche di fatturazione è di gg. 60 intercorrenti tra la data di ricevimento da parte dell'EVI della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta, anche in maniera diversa da quella richiesta.

In questo caso la EVI procederà ad accreditare la somma non dovuta sulla prima fattura utile; nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta, o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto del termine di gg. 60 lavorativi sopra indicato, il credito, ove pari o superiore ad euro 50, dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.



5.3.5. Prescrizione

Il diritto dell'EVI al corrispettivo dovuto da parte di utenti domestici, microimprese e professionisti per l'erogazione della fornitura e per gli altri servizi resi si prescrive nel termine di due anni relativamente alle fatture la cui scadenza sia successiva al 1 Gennaio 2020.

Con riferimento agli importi relativi a consumi risalenti ad oltre due anni, la EVI ne darà separata e chiara evidenza all'interno di una fattura contenente anche consumi risalenti a meno di due anni, avvisando l'Utente circa il diritto di eccepire la prescrizione.

La EVI ha la facoltà di rinunciare ai crediti prescritti; l'Utente può formulare reclami scritti, con le modalità contemplate dalla presente Carta del Servizio.

5.3.6 Morosità – sospensione del servizio – utenze non disalimentabili

Il ritardato pagamento delle bollette comporta, fino al 31/12/2019, l'addebito di interessi di mora e di una penale e, dal 1° gennaio 2020, l'addebito dei soli interessi di mora; il tutto con le modalità e nella misura indicate nel contratto di somministrazione e nel Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile. Nel caso di avvio della attività di recupero del credito saranno inoltre addebitate all'utente le spese sostenute dall'EVI, di cui al vigente preziario.

In caso di morosità dell'utente, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, l'EVI invierà all'utente un sollecito bonario di pagamento. In caso di persistente morosità, previa risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo ai casi previsti dal punto 4.10 della presente Carta del Servizio, sempre che l'importo anomalo sia superiore ad € 50,00 e il reclamo sia stato inviato dall'utente entro i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura reclamata, l'EVI invierà la costituzione in mora decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura a mezzo raccomandata A/R o pec. L'utente può richiedere in forma scritta un piano di rateizzo dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella della fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. L'adesione al piano di rateizzazione contestualmente al pagamento della prima rata dovrà pervenire da parte dell'utente entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento della somma che costituisce la mora.

Il pagamento potrà avvenire con le modalità fissate dall'art. 4.3 della presente carta del Servizio.



Qualora vi sia una fattura il cui ammontare supera dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, l'EVI garantisce la possibilità del rateizzo. L'utente, pertanto, nel termine di 10 giorni successivi alla scadenza della fattura, potrà richiedere un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo delle parti.

L'utente finale costituito in mora può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i contatti di canale disponibili e contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento; la comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000.

In caso mancato riscontro alla costituzione in mora ovvero di mancato pagamento di quanto concordemente rateizzato l'EVI provvederà alla sospensione della fornitura ed alla successiva rimozione del misuratore.

Il ripristino della fornitura interverrà entro il tempo massimo previsto dalla presente Carta del Servizio.

In caso di erronea interruzione della fornitura per morosità, la EVI SpA si impegna alla immediata riattivazione.

Ai sensi del D.P.C.M. Del 29 agosto 2016, non si applica la disalimentazione del servizio sia alle utenze ad uso "pubblico non disalimentabile", come individuate all'art. 8.2 dell'allegato a) alla delibera 665/2017/R/IDR dell'AEGGSI, sia alle utenze ad uso domestico residente beneficianti del bonus idrico.

Tuttavia la limitazione, sospensione e/o la disattivazione della fornitura all'utente moroso può essere eseguita solo nel caso in cui si siano verificate le condizioni previste dall'art. 7 della Delibera ARERA n. 311/2019 all. A.

La sospensione del servizio alle utenze disalimentabili è praticata previa escussione del deposito cauzionale.

Qualora non sia stata notificata, per motivi diversi dalla compiuta giacenza, la raccomandata di diffida e messa in mora al pagamento, la EVI Spa procederà alla ispezione degli impianti di distribuzione relativi alla fornitura e, in caso di sospensione della stessa per opposizione, ostacolo o non reperibilità dell'utente, decorsi 30 gg. senza che sia intervenuto il pagamento, procederà alla rimozione del misuratore ed alla risoluzione del contratto per inadempimento.

La morosità pregressa del precedente utente non è addebitabile all'utente subentrante nel possesso dell'immobile servito che richieda di stipulare un contratto ex novo (nuovo allacciamento).

Tuttavia, in caso di domanda di voltura o subentro, l'EVI potrà richiedere all'utente che ha presentato la richiesta il pagamento dell'eventuale morosità pregressa relativa



al punto di fornitura oggetto del contratto, laddove sussistono rapporti giuridici o di fatto tali da configurare una continuità con il precedente titolare dell'utenza.

5.3.7 Bonus idrico

Il bonus idrico rappresenta una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale. Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri al giorno a persona (equivalenti a 18,25 mc/anno), corrispondenti alla necessità di soddisfacimento dei bisogni essenziali della persona.

Hanno diritto di ottenere il bonus idrico gli utenti domestici diretti (titolare di un contratto ad uso domestico residente) ed indiretti (che utilizzano una utenza condominiale asservita alla abitazione di residenza) in condizioni di disagio economico-sociale, oppure beneficiari di Reddito o Pensione di Cittadinanza.

Le richieste di ammissione devono essere presentate – così come definito dalla deliberazione ARERA 897/2017/R/Idr -al Comune di residenza o altro organismo individuato dal Comune (ad es. CAF), fornendo le informazioni e le certificazioni richieste.

Maggiori informazioni sono reperibili sul sito della EVI SPA www.evi-spa.it.

5.3.8 Verifica del misuratore

L'utente ha la facoltà di chiedere la verifica della funzionalità del misuratore installato a norma di Regolamento. In tal caso l'EVI garantisce la verifica in contraddittorio della funzionalità del contatore, a mezzo di idonee apparecchiature di precisione in sua dotazione, concordando la data di tale verifica con l'utente.

Nel caso in cui la verifica comprovasse l'affidabilità dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza del 5% in più o in meno, l'utente dovrà sostenere la spesa relativa all'esame richiesto.

Se si rilevasse un cattivo funzionamento del contatore, eccedendo la misurazione oltre i limiti di tolleranza di cui sopra, l'EVI provvede alla sua sostituzione entro 10 giorni lavorativi; le relative spese e quelle della verifica sono a carico di EVI.

L'EVI procede alla rettifica di fatturazione per tutto il periodo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento del contatore, con ricostruzione dei consumi effettuata mediante il consumo stimato Cs, come descritto all'art. 11.1 All.A) alla delibera AEEGSI (oggi ARERA) n. 218/2016/R/IDR; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi di cui al comma 11.2, come indicato all'art. 11.3 All.A) della medesima deliberazione.



L'EVI provvede di propria iniziativa alla sostituzione degli apparecchi di misura che, seppur regolarmente funzionanti, non rispondano più alle esigenze, anche di natura tecnologica, della Società.

5.3.9 Verifica del livello di pressione

Se l'utente rileva, nei pressi del punto di consegna, un livello di pressione della rete anomalo rispetto alle condizioni abituali, può richiedere per iscritto una verifica di tale livello.

Nel caso in cui la verifica confermi la regolarità del livello di pressione, l'EVI addebiterà all'utente un importo corrispondente al costo sostenuto per l'esecuzione della verifica.

5.4 Sospensioni del servizio

L'E.V.I. fornisce l'acqua con continuità, salvo patti speciali o cause di forza maggiore. Tuttavia può interrompere la fornitura per ragioni di servizio, cioè per manutenzione, per riparazione a guasti sulle condutture, per ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi e per l'ottimizzazione delle risorse idriche disponibili.

5.4.1 Tempi di preavviso delle sospensioni programmate

L'E.V.I. provvede ad avvisare gli utenti interessati alla sospensione del servizio per interventi programmati anche per l'ottimizzazione delle risorse idriche disponibili, con almeno 48 ore di anticipo, attraverso comunicati sul sito www.evi-spa.it e/o su media locali o affissione di manifesti o con ogni altro mezzo di cui l'EVI S.p.A. potrà avvalersi.

5.4.2 Durata delle sospensioni programmate

Le attività di sospensione programmata, hanno una durata non superiore alle 24 ore dall'inizio dell'intervento.

5.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo

In caso di sospensione del servizio idropotabile, il tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza è di 48 ore.

5.4.4 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, a fattori antropici o a determinazioni adottate dall'ente fornitore della risorsa idrica, comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'EVI, con adeguato preavviso,



informa l'utenza dell'attuazione delle misure da adottare per coprire il periodo di crisi quali:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- divieto di utilizzo di acqua potabile per usi non potabili;
- turnazione idrica che può avere durata e tempi strettamente connessi con le sopra descritte cause.

5.5 Sicurezza del servizio

5.5.1 Pronto intervento

L'EVI garantisce la disponibilità di un servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per la segnalazione di disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura.

L'accesso a tale servizio è realizzato per mezzo di chiamate telefoniche al numero verde gratuito disponibile sulla home page del sito internet dell'EVI: www.evi-spa.it, nonché nella fattura periodica.

5.5.2 Interventi a seguito di segnalazioni

A seguito di eventuali segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

L'EVI, in questi casi, assicura l'intervento nel tempo massimo di ore 3 così come previsto dalla delibera n. 655/2015/R/IDR della AEEGSI.

5.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'EVI, nell'ambito delle attività di manutenzione preventiva delle reti, effettua sistematicamente una ricerca programmata delle dispersioni di acqua.

6 INFORMAZIONI ALL'UTENTE

L'EVI si fa carico di informare l'utente di qualsiasi modifica dei principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari o per iniziative e attività promozionali di fondamentale rilevanza. Il personale aziendale è sempre a disposizione, sia attraverso gli sportelli che con accesso telefonico, per fornire informazioni e consulenze.



6.4 Mezzi di informazione verso l'utente

Il personale di EVI è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un rapporto trasparente tra Gestore e utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

L'EVI informa gli utenti utilizzando diverse modalità:

- alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura e in qualsiasi momento, rende disponibile la “Carta dei servizi” ed il “Regolamento per la distribuzione dell’acqua potabile”, contenente le condizioni generali di fornitura del servizio erogato;
- si avvale dei mezzi di comunicazione (media locali, opuscoli, ecc.), nonché del sito Internet (www.evi-spa.it) per far conoscere normative e informazioni sulle attività e gli eventi che è utile o necessario conoscano con la massima tempestività;
- riserva uno spazio alle informazioni all'interno delle bollette;
- per corrispondenza, nel caso di richiesta pervenuta per iscritto.

7 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, l'EVI svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e dei messaggi emessi. Tali rilevazioni rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento.

L'EVI cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso. Infatti, le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti degli utenti.

Resta comunque inteso che l'utente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente presso gli sportelli aziendali.

8 INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Il mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale di cui alla deliberazione n. 655/2015/R/IDR relativa alla Regolazione Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII), descritti nella presente Carta, obbliga l'EVI a riconoscere all'utente, a compenso del disagio arrecato, un rimborso forfettario automatico.

L'importo base è pari a 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione (1), come indicato di seguito:

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



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

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente (es. inaccessibilità del misuratore) o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio;
- nei casi in cui l'utente risulti moroso, l'EVI sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico, fino al pagamento delle somme dovute.

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, viene comunque corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo alla EVI di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della disciplina dettata dall'ARERA, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero, in caso di morosità dell'utente finale, dal giorno in cui lo stesso provvede al pagamento delle somme dovute alla EVI.

Nella bolletta la causale della detrazione sarà indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". Nel medesimo documento sarà 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".

(1) ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati e alla periodicità minima di fatturazione per i quali viene sempre corrisposto l'indennizzo base



9 TUTELA

Resta diritto dell'utente denunciare qualsiasi violazione ai principi della presente Carta presso gli uffici della società.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome dell'operatore che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'EVI possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Le modalità di presentazione dei reclami sono indicate all'art. 4.10 della presente Carta del Servizio.

10 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, adottata inizialmente in data 11/12/2000, con decorrenza 01/01/2001, è soggetta a revisioni periodiche.

La presente Carta è pubblicata sul sito internet www.evi-spa.it.