CARTA DEL
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Approvata il 10/03/2025

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 preventivazione per allaccio idrico
5.2.2 Tempi per esecuzione allaccio idrico e attivazione fornitura
5.2.2.1 Tempi per esecuzione di allacciamenti
5.2.2.2 Tempi per l'attivazione della fornitura
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 la verifica di funzionalità del 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 mal funzionante
5.2.10 Tempi per la verifica del 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 l'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 dei consumi risalenti a più di due anni
5.3.6 Morosità – sospensione del servizio – utenze non disalimentabili
5.3.7 Bonus sociale idrico
5.3.8 Verifica del misuratore
5.3.9 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 sel 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

7) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

8) INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

9) TUTELA

10) DEFINIZIONI

11) VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

1 PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico Integrato è un documento predisposto da "E.V.I. – Energia Verde ed Idrica S.p.A." - di seguito EVI - e rivolto agli utenti del servizio. In questo documento gli utenti dell'EVI 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 l'obiettivo del miglioramento della qualità dei servizi forniti. 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 con l'EVI.
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'EVI fornisce i propri servizi finalizzandoli al soddisfacimento di bisogni essenziali degli utenti, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, 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 possibile 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", consegnato agli utenti in uno al contratto di fornitura 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.

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 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 successive modifiche ed integrazioni, è consentito il trattamento dei dati in possesso di EVI 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 QUALITA' 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 comportano una sospensione della fornitura	48 ore

3.2 Indennizzi automatici

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di Regolazione della 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'ARERA 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 655/2015/R/Idr e successive modifiche e integrazioni.

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 EVI 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, bancari ed altri prestatori di servizi di pagamento
- 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'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, anche del servizio di Customer Care telefonico per richiedere informazioni di carattere generale, seguendo le indicazioni del centralino automatico, muniti del numero di Codice Utente rilevabile dalla fattura; potranno inoltre avvalersi del telefax, nonché degli indirizzi di posta elettronica e del sito internet della EVI www.evi-spa.it.

4.3 Modalità di pagamento

Gli utenti possono effettuare il pagamento delle fatture mediante:

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

In fase di stipula di un nuovo contratto, di una variazione contrattuale, di una voltura o di ogni altro adempimento effettuato presso gli sportelli dell'Area Commerciale dell'EVI, gli utenti possono provvedere 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 potrà svolgere tali pratiche presso il domicilio degli interessati, previa richiesta al Customer Care telefonico da parte degli stessi.

4.5 Appuntamenti concordati

L'EVI rispetterà gli appuntamenti concordati con l'Utente nel tempo massimo di:

7 gg. intercorrenti tra il giorno in cui l'EVI riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento;

3 ore quale fascia di puntualità per l'appuntamento;

24 ore quale 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, a tal fine l'EVI ha istituito un servizio di appuntamenti con prenotazione telefonica al Customer Care telefonico, che consente all'Utente tempi minimi di attesa e certezza di accesso agli uffici.

In ogni caso, così come prescritto dalla normativa ARERA, saranno rispettati i seguenti parametri:

- 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:
  - 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 garantisce l'accesso al Customer Care 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.
La EVI SpA non è obbligata ad aderire alla procedura volontaria di risoluzione delle controversie che si svolge on line presso il Servizio di Conciliazione dell'ARERA, in quanto Ente gestore del SII con popolazione servita inferiore a 100.000 abitanti residenti; tuttavia, nel proprio sito internet, nei contratti di fornitura e nelle risposte ai reclami di prima istanza non risolutive delle problematiche sollevate, indica agli Utenti le modalità di attivazione – in seconda istanza - del Servizio Conciliazione dell'ARERA ed di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegna di partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Per quanto riguarda, in particolare, i reclami relativi al bonus sociale idrico, gli Utenti – nel caso in cui la EVI SpA non abbia risposto o abbia risposto in maniera insoddisfacente ad un reclamo scritto o a una richiesta di rettifica di fatturazione, presentati ai sensi della RQSII e del TIMSI, laddove applicabili – possono inoltrare, in seconda istanza, un reclamo allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, sul cui sito internet sono pubblicati l'apposito modulo per la presentazione dei reclami e le informazioni circa l'inoltro degli stessi in modalità telematica, il tutto in conformità al Regolamento di cui all'allegato B) della deliberazione ARERA n. 55/2018/E/idr e succ. mm. e ii.

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 che, alla data di redazione della presente carta del servizio, ammonta a 63.446 abitanti residenti a cui si aggiungono nel periodo estivo 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.

L'acqua viene costantemente controllata per verificare il rispetto dei parametri di legge stabiliti per la potabilità ai sensi del D. Lgs. n. 18/2023.

L'EVI ha individuato, sugli impianti e sulla rete idrica, alcuni punti di controllo della qualità delle acque. Su tutti questi punti viene garantito il controllo periodico, di norma una volta al mese, attraverso prelievi ed analisi di laboratorio affidati a società specializzate, al fine di verificare la rispondenza delle acque erogate ai requisiti stabiliti dal già menzionato decreto.

In particolare, vengono eseguiti almeno i seguenti controlli periodici:

- controlli di routine e controlli di verifica, mediante prelievi appena prima del 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.

Ai sensi della deliberazione ARERA 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 giorni 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, esecuzione o modifica dell'allacciamento e dalla attivazione alla cessazione della fornitura.

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

a) 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 il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate ai precedenti punti.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità siano riferiti ai punti a) e b), l'EVI ne documenta la causa.

5.2.1 Tempi di preventivazione per allaccio idrico

Le richieste di nuovi allacciamenti devono essere presentate, corredate della dovuta documentazione, presso gli sportelli 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'immissione 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 EVI di completamento o integrazione della documentazione esibita dall'Utente:

- preventivi senza effettuare un sopralluogo:
  - 10 giorni lavorativi
- preventivi con sopralluogo:
  - 20 giorni lavorativi.

5.2.2 Tempi per esecuzione allaccio idrico e attivazione fornitura

5.2.2.1 Tempi per l'esecuzione dell'allaccio idrico

L' EVI esegue i lavori di allaccio, ossia i lavori necessari per la realizzazione dell'impianto esterno dalla condotta pubblica di distribuzione fino al misuratore incluso, nei seguenti tempi:

- esecuzione di allacci idrici che comportano un lavoro semplice:
  - 15 giorni lavorativi;

- esecuzione di allacci idrici che comportano un lavoro complesso:
  - giorni 30 lavorativi

Tale tempo intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

5.2.2.2 Tempi per l'attivazione della fornitura

Per le operazioni 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 la data di effettiva attivazione da parte del gestore.

- Tempo massimo: 5 giorni lavorativi.

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: 2 giorni 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 giorni lavorativi 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 giorni lavorativi 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

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

- Tempo massimo di 7 giorni lavorativi 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 5 giorni lavorativi 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 di funzionalità misuratore

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

- Tempo massimo di 10 giorni lavorativi intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte dell'EVI.

Qualora l'Utente effettui la richiesta di verifica di funzionalità alla Camera di Commercio ai sensi dell'articolo 5 comma 2 del D.M. 93/17, nel caso di controlli in contraddittorio e ove previsto l'intervento del gestore, il tempo massimo intercorre tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento dell'EVI per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

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 giorni 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 giorni 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 giorni 10 intercorrenti tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui l'EVI sostituisce il misuratore stesso.

5.2.10 Tempi per la verifica del livello di pressione

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

- Tempo massimo di giorni 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 giorni 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 giorni 10 per preventivi semplici (quando non è necessario effettuare un sopralluogo);
- Tempo massimo di giorni 20 per preventivi con sopralluogo.

5.2.13 Tempi per esecuzione lavori

L' EVI esegue i lavori nei seguenti tempi:

- Tempo massimo di giorni 10 per l'esecuzione di lavori semplici;
- Tempo massimo di giorni 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, n. 218/2016/R/IDR, n. 665/2017/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni - 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 pubblicato sul sito internet della EVI e indicato in fattura;
- FAX e/o SMS, ai numeri pubblicati sul sito internet della EVI e indicati 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 ARERA n. 655/2015/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 due anni, o su un anno, o sul consumo presunto), per le quali la fatturazione avviene a cadenza bimestrale.

- Il tempo massimo per l'emissione della fattura è di 45 giorni 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 giorni solari, a decorrere dalla data della loro emissione.

Rateizzazione automatiche delle fatture:

- Qualora vi sia una fattura il cui ammontare superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, l'EVI garantisce la possibilità del rateizzo. Tale evenienza è segnalata nella fattura con l'indicazione della data (= data scadenza + 10 giorni) entro la quale l'Utente potrà richiedere un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo delle parti.
- Qualora vi sia una fattura il cui ammontare superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, la stessa è automaticamente rateizzabile in 12 mesi ed alla fattura sono automaticamente allegati:
    - un bollettino di pagamento denominato rata unica, con l'intero ammontare della fattura da pagare entro la scadenza indicata nella stessa qualora l'Utente non intenda usufruire dell'agevolazione;
    - un numero di bollettini di pagamento secondo periodicità di fatturazione (4 se trimestrali, 6 se bimestrali) denominati da rata 1 a rata "n" (4 o 6) da pagare alle scadenze in essi indicate. Il pagamento delle rate effettuato in ritardo, anche di un solo giorno, fa decadere il beneficio della rateizzazione.

La EVI garantisce all'Utente finale le seguenti modalità di pagamento delle fatture:

a) contanti;
b) assegni circolari o bancari;
c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) domiciliazione bancaria;
e) bollettino postale/pagoPA

In caso di scelta di una modalità di pagamento onerosa, EVI non può addebitare all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dalla stessa.

5.3.3 Recapito fatture e corrispondenza

La EVI 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 si riserva il diritto di sospendere in via cautelare la fornitura e di risolvere il contratto per inadempimento, decorsi 30 giorni dalla sospensione, con addebito dei relativi costi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della fattura, 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'Utente avanzi richiesta di rettifica della fattura, la EVI procederà alle verifiche del caso e provvederà entro 30 giorni a dare risposta motivata allo stesso.

Qualora la fattura sia da rettificare il tempo massimo per tale rettifica è di giorni 60 decorrenti dalla data di ricevimento da parte dell'EVI della richiesta dell'Utente finale.

Se la rettifica è relativa 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 la rettifica di fatturazione è di 60 giorni 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 misura 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 60 giorni 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 dei consumi risalenti a più di due anni

Qualora una fattura, la cui scadenza sia successiva al 1° gennaio 2020, contenga importi relativi a consumi risalenti ad oltre due anni dovuti da parte di utenti domestici, microimprese e professionisti, la stessa è integrata con una pagina iniziale aggiuntiva con la quale:

- nell'ipotesi che tale ritardo di fatturazione sia presumibilmente attribuibile a responsabilità dell'EVI, tale diritto al corrispettivo per l'erogazione della fornitura si prescrive, limitatamente a detti periodi, nel termine di 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 attraverso la compilazione e l'inoltro del modulo allegato alla fattura.
- nell'ipotesi che tale ritardo di fatturazione sia presumibilmente attribuibile a responsabilità dell'Utente finale, tale prescrizione non opera. 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 presentare reclamo.

È fatta salva la facoltà dell'EVI di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso l'EVI ne fornirà puntuale informazione all'Utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

5.3.6 Morosità – sospensione del servizio – utenze non disalimentabili

- Il ritardato pagamento delle fatture 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 applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, maggiorato nella misura fissata dall'ARERA, come consultabile sul sito internet istituzionale.
- Nel caso di avvio dell'attività di recupero del credito saranno inoltre addebitate all'Utente le spese tecniche ed amministrative sostenute dall'EVI in conformità a quanto disposto all'art 4 commi 8 e 9 dell'allegato A) alla deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr.
- In caso di morosità dell'Utente, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, l'EVI invierà all'Utente, a mezzo raccomandata a/r, un sollecito bonario di pagamento.
- In caso di persistente morosità l'EVI, decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, invierà la costituzione in mora a mezzo raccomandata semplice o PEC;
- La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora l'EVI non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo:
    - alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato;
    - alla fatturazione di importi anomali;
    - alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata di cui sopra, la procedura di costituzione in mora può essere comunque avviata nei seguenti casi:

a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
b) il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo

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

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.

L'Utente finale costituito in mora può comunicare l'avvenuto pagamento all'EVI tramite i canali di contatto disponibili ed inviando contestualmente l'attestazione di avvenuto pagamento; la comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000.
In caso di 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.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, questi può comunicare alla EVI tempestivamente la propria volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi.

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 ARERA n. 665/2017/R/IDR, sia alle utenze ad uso "domestico residente" beneficianti del bonus idrico.

La limitazione, sospensione e/o la disattivazione della fornitura all'Utente moroso può essere eseguita solo nel caso in cui si siano verificate le seguenti condizioni, così come previsto dall'art. 7 della Delibera ARERA n. 311/2019 all. A.
La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

a. l'EVI ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste dalla normativa ed indicate nel presente articolo;
b. successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
c. siano decorsi i termini previsti senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al presente articolo o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
d. in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
    - al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;

- all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Il ripristino della fornitura interverrà entro il tempo massimo previsto al punto 5.2.3 della presente Carta del Servizio.

In caso di domanda di voltura o subentro di una fornitura disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, l'EVI ha facoltà di:

- 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;
- non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

5.3.7 Bonus sociale idrico

Il bonus sociale idrico è una misura volta a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura idrica dai nuclei familiari in condizioni di disagio economico o fisico.
Il bonus sociale idrico per disagio economico è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto. Per attivare il procedimento per il riconoscimento automatico del bonus acqua agli aventi diritto è necessario e sufficiente presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ogni anno.

Il bonus sociale idrico garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'Utente. Il bonus garantirà, ad esempio, ad una famiglia di 4 persone, di non dover pagare 73 metri cubi di acqua all'anno.
La quantità dei 18,25 metri cubi di acqua è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.
Il valore del bonus idrico, a differenza di quello del bonus elettrico e gas, non è uguale per tutti gli utenti (in quanto le tariffe idriche non sono uniche a livello nazionale), ma differisce in base all'area geografica in cui si trova la fornitura agevolata.
Dunque, per individuare quale sia il valore dell'agevolazione, gli utenti dovranno consultare il sito dell'EVI per verificare quali siano le tariffe applicate per il servizio idrico e calcolare l'importo del bonus a cui hanno diritto moltiplicando

18,25 metri cubi per il numero di componenti della famiglia anagrafica e per la somma delle seguenti tariffe:

- tariffa agevolata determinata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione individuata per quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

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. In tal caso l'EVI garantisce la verifica in contraddittorio della funzionalità dello stesso 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 e le relative spese nonché quelle della verifica sono a carico di EVI.

La EVI, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. Tale ricostruzione è effettuata mediante il consumo stimato (Cs), a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

Qualora siano richiesti dall'Utente controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 alla Camera di Commercio territorialmente competente, l'EVI garantisce il rispetto dello standard "Tempo di intervento per la verifica del misuratore", eseguendo la verifica entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio. In tale caso il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

E' facoltà di EVI provvedere 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'EVI 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 di 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'EVI 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 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;
- 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 ARERA.

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.
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", contenenti le condizioni generali di fornitura dei servizi erogati;
- 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 che gli utenti conoscano con la massima tempestività;
- riserva uno spazio alle informazioni all'interno delle fatture;
- 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 dell'Utente e gli eventuali margini di intervento sulla qualità, l'EVI svolge, con il fattivo coinvolgimento dell'Utenza, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati; tali rilevazioni

rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento degli stessi.
Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti degli utenti.
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 alle deliberazioni relative alla Regolazione Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII) ed alla Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), 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, come indicato di seguito: (1)

- 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 gli stessi 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.

L'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 fattura 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 l'Utente 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

L'Utente ha diritto di denunciare qualsiasi violazione ai principi della presente Carta presso gli uffici dell'EVI, ovvero mediante il Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente all'indirizzo internet: www.sportelloperilconsumatore.it
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.

10 DEFINIZIONI

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità o ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **Contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il gestore del servizio;
- **CSEA** è la Cassa per i Servizi Energetici ed Ambientali;
- **Data di invio** è:
    - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
    - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- D**ata di ricevimento** è:
    - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
    - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **indicatori semplici di qualità contrattuale** sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera *x)*;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- **macro-indicatori di qualità contrattuale** sono individuate componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
- **microimpresa**, come definita della raccomandazione 2003/361/CE: imprese che occupano "meno di 10 persone e realizzino un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro.
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **obiettivo di mantenimento o di miglioramento** è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **professionista** come definito dall'art. 3, comma1, lett. c) del d.lgs. 206/05: persone fisiche o giuridiche "che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario";
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;

- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **RQTI** è il testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono
- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
- **Servizio Idrico Integrato** (**SII**) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:
  - in relazione alla tipologia d'uso domestico:
    - uso domestico residente;
    - uso condominiale;
    - uso domestico non residente;
  - in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
    - uso industriale;
    - uso artigianale e commerciale;
    - uso agricolo e zootecnico;
    - uso pubblico non disalimentabile;
    - uso pubblico disalimentabile;
    - altri usi;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

- **stadio di valutazione o Stadio** è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);

- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

11 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha validità dal 11/03/2025, data di pubblicazione sul sito internet www.evi-spa.it; la stessa è soggetta a revisioni periodiche.