

# Carta del servizio idrico integrato

GARANTITI, ASCOLTATI E TUTELATI.



**Ato** 

Assemblea di Ambito Territoriale Ottimale  
n°1 - Marche Nord - Pesaro e Urbino

# Avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale



Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.



## STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEL TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTI IDRICI

### INDICATORE

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici **senza** sopralluogo

### STANDARD SPECIFICO

**10 giorni lavorativi**

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici **con** sopralluogo

**20 giorni lavorativi**

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.



## STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEL TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI

### INDICATORE

Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici

### STANDARD SPECIFICO

**10 giorni lavorativi**

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



## STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEL TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI

### INDICATORE

Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta

### STANDARD SPECIFICO

**90%**

A partire dal completamento dei lavori l'utente ha la possibilità di richiedere l'attivazione della fornitura. Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, messo a disposizione dell'Utente finale e la data di effettiva attivazione della stessa.



## STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEI TEMPI DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

### INDICATORE

Tempo massimo di attivazione della fornitura

### STANDARD SPECIFICO

**5 giorni lavorativi**

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.



## STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEI TEMPI DI RIATTIVAZIONE O SUBENTRO DELLA FORNITURA

### INDICATORE

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (**senza** modifiche alla portata del misuratore)


### STANDARD SPECIFICO

**5 giorni lavorativi**


Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (**con** modifiche alla portata del misuratore)

**10 giorni lavorativi**


La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L.28 marzo 2014, n. 47. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
 <b>STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEI TEMPI DI VOLTURA</b>	Tempo massimo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del Gestore)	<b>5 giorni lavorativi</b>

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
 <b>STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEI TEMPI DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA A SEGUITO DI SOSPENSIONE PER MOROSITÀ</b>	Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	<b>2 giorni feriali</b>

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.

	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
 <b>STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ DEI TEMPI DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA</b>	Tempo massimo di disattivazione della fornitura	<b>7 giorni lavorativi</b>

## Continuità del servizio




Nel caso si verificassero sospensioni di durata superiore a 48 (quarantotto) ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.


Il Gestore del Servizio Idrico Integrato dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), attivo chiamando il numero verde 800 894 406.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale.

	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
 <b>STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO</b>	Percentuale minima di prestazione di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	<b>90%</b>

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno 48 (quarantotto) ore prima.

	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
 <b>STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ RELATIVI ALLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE</b>	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)	<b>48 ore</b>
	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)	<b>24 ore</b>

# Fatturazione e pagamento



Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a. per gli Utenti finali con **consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;**
- b. per gli Utenti finali con **consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.**

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, con un minimo che varia da 2 a 6 bollette annue.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa, tramite una delle modalità indicate nel documento.

In particolari casistiche, è garantita la possibilità di richiedere la rateizzazione della bolletta: per la verifica delle condizioni, può consultare la Carta dei Servizi completa, disponibile all'indirizzo [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it).

# Morosità



In caso di morosità dell'utente finale, **trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente un primo sollecito bonario di pagamento.**

In costanza di mora, il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo. **La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.**

**L'utente finale moroso** al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, **può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.**

Per le puntuali fattispecie di procedure di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, può consultare la Carta dei Servizi completa, disponibile all'indirizzo [www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it).






# Informazioni a tutela dell'utente



Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

Il cliente ha la possibilità di inoltrare richieste di informazioni, di rettifiche di fatturazione e reclami, tramite i consueti canali di contatto del gestore.

In caso di reclamo, l'utente che non riceve risposta entro il tempo massimo previsto o che ritiene insoddisfacente la risposta del gestore, può scegliere di attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità e il gestore può valutare di volta in volta se partecipare alla procedura conciliativa.

	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
 <b>STANDARD SPECIFICO PER IL TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI</b>	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	<b>30 giorni lavorativi</b>
 <b>STANDARD GENERALE DI QUALITÀ DEL TEMPO DI RISPOSTA SCRITTA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE</b>	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<b>95%</b>
 <b>STANDARD SPECIFICO PER IL TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI</b>	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	<b>30 giorni lavorativi</b>

# Indennizzi



In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro, ad eccezione dei casi di esclusione. L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Recapiti/contatti



**ASSEMBLEA DI AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE n. 1  
MARCHE NORD PESARO e URBINO**

Via Borgomozzo, 10/c  
61121 Pesaro

Telefono: 0721/639056 – 0721/30379

e-mail: [segreteria@ato1acqua.marche.it](mailto:segreteria@ato1acqua.marche.it)

PEC: [ato1.marche@pec.it](mailto:ato1.marche@pec.it)

[www.ato1acqua.marche.it](http://www.ato1acqua.marche.it)



**MARCHE MULTISERVIZI SPA**

**Funzione Clienti**

**Referente: Responsabile Funzione Clienti Servizi Regolati**

Via dei Canonici, 144  
61122 Pesaro

Servizio Telefonico Clienti: 800.600.999

Da lunedì a sabato: 8:30 – 13:30

Martedì e giovedì: 14:30 – 17:00

e-mail: [clienti@gruppomarchemultiservizi.it](mailto:clienti@gruppomarchemultiservizi.it)

PEC: [info@pec.gruppomarchemultiservizi.it](mailto:info@pec.gruppomarchemultiservizi.it)

[www.gruppomarchemultiservizi.it](http://www.gruppomarchemultiservizi.it)