



PUBLIACQUA S.p.A.
SÍNTESE
DA CARTA DE SERVIÇO

Aprovada pela deliberação nº. 23 de 7 de dezembro de 2018
Em vigor desde 11 de dezembro de 2018

ÍNDICE

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	5
DEFINIÇÕES	6
PADRÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO HÍDRICO INTEGRADO	10
NORMAS RELATIVAS AO INÍCIO E GESTÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL	11
NORMAS RELATIVAS À ACESSIBILIDADE AO SERVIÇO	13
GESTÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL	14
CONTINUIDADE DO SERVIÇO	15
INDEMNIZAÇÕES AUTOMÁTICAS E A PEDIDO	16

A Carta do Serviço Hídrico Integrado constitui um anexo ao contrato de Utilização, celebrado entre o Operador do serviço e os Utilizadores e representa o documento em que são especificados os níveis de qualidade alcançados pelos serviços prestados e os seus modos de fruição, incluindo as regras de relacionamento entre os Utilizadores e o Operador do Serviço Hídrico Integrado.

A Carta do Serviço poderá ser solicitada na forma integral com as seguintes modalidades:

- nos escritórios abertos ao público:

Endereço	dias de abertura	horário
Firenze, via De Sanctis n. 49/51	segunda - sexta-feira	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
Prato, via del Gelso 15	segunda - sexta-feira	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
Pistoia, viale Matteotti 45	segunda - sexta-feira	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1	segunda - sexta-feira	8:30-16:30
	sábado	8:30-12:30
Borgo San Lorenzo, Piazzale Curtatone e Montanara 29	terça - quinta-feira	8:30-12:30 e 14:30-16:30
San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A	terça-feira	8:30-12:30
	quinta-feira	8:30-12:30 e 14:30-16:30

- por escrito para:

**Publiacqua spa,
Via Villamagna 90/C,
50126 Firenze**

- telefonicamente:

Número Verde de Informações e Práticas **800 238 238**

- descarregada dos portais: **www.publiacqua.it** e **www.autoritaidrica.toscana.it**.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

(Ref. Cap. 1 pag. 9 CdS)



A Publiacqua baseia a sua relação com os cidadãos/utilizadores nos seguintes princípios gerais:

Igualdade e imparcialidade de tratamento

A prestação do serviço hídrico integrado baseia-se no princípio da igualdade de direitos dos utilizadores. As regras relativas às relações entre o Operador e os utilizadores ignoram as diferenças de sexo, raça, língua, religião e opiniões políticas. Deve ser garantida a paridade de tratamento dos utilizadores, a paridade de condições de instalação-funcionais, no âmbito de todo o território de competência. O Operador empenha-se, em particular, a prestar especial atenção relativamente a pessoas portadoras de deficiência, idosos e cidadãos-utilizadores pertencentes às faixas sociais mais débeis. O Operador compromete-se a agir, relativamente aos utilizadores, de modo objetivo, justo e imparcial.

Continuidade

Fica garantido o compromisso de um serviço contínuo, regular e sem interrupções. As interrupções do serviço só podem ser imputáveis a eventos de força maior e/ou avarias ou manutenção necessária para o correcto funcionamento das instalações. Nestes casos, o Gestor compromete-se a limitar ao mínimo os tempos de interrupção e, também quando previsto, a activar serviços de substituição de emergência.

Participação

O cliente final, isoladamente ou através das Associações de Consumidores e dos Utilizadores devidamente delegados, tem direito de acesso às informações que lhe dizem respeito e pode avançar propostas acerca dos seus problemas.

Para os aspectos de relação com o cliente final, a Empresa garante a identificação do pessoal, identifica o contrato da Empresa, comunica a PEC da Empresa e os outros canais de comunicação.

A Empresa solicita periodicamente a avaliação de utilizador final quanto à qualidade do serviço prestado mediante inquéritos de satisfação do cliente.

Comportamento do pessoal

O pessoal é obrigado a tratar os utilizadores com respeito e cortesia, para responder às suas necessidades, para facilitar o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações, fornecendo, se necessário, explicações claras e documentação de apoio adequada. Os empregados da Empresa devem ainda identificar-se, quer na relação pessoal quer nas comunicações telefónicas.

Clareza e inteligibilidade das mensagens

A Empresa dedica a máxima atenção à eficácia da linguagem, mesmo a simbólica, utilizada com o cliente final e à sua máxima simplificação.

Eficácia e eficiência

A Empresa persegue o objectivo da melhoria progressiva e contínua da eficácia e da eficiência do serviço, adoptando as soluções tecnológicas, organizativas e procedimentais mais funcionais para o objectivo. Procura racionalizar, reduzir e simplificar os procedimentos, particularmente para as operações relativas aos clientes, aplicando as normas em vigor.

Sustentabilidade no uso dos recursos

O uso não controlado dos recursos hídricos, sem ter em conta o impacto na quantidade disponível no médio-longo prazo, pode levar ao esgotamento dos próprios recursos. É, pois, necessário gerir os recursos de água de modo a garantir um desenvolvimento ecologicamente sustentável. Fazer um uso sustentável dos recursos significa que os mesmos não devem ser utilizados em excesso relativamente à sua capacidade de se regenerarem e que se deve limitar os desperdícios e a remoção das águas superficiais. O uso dos recursos hídricos deve respeitar a Directiva 2000/60/CE e deve ser efectuado no respeito pela segurança ambiental e pela protecção da saúde humana.



DEFINIÇÕES

Para os fins da presente Carta aplicam-se as seguintes definições:

aceitação do orçamento: é a aceitação formal da parte do solicitante das condições expressas no orçamento, coincidente com o momento em que o solicitante efectua o pagamento da quantia e o operador recebe a documentação requerida;

aqueduto: é o conjunto da infra-estrutura de captação, adução, potabilização e distribuição, destinada ao fornecimento hídrico;

atendimento telefónico ou IVR (Interactive voice responder): é um sistema constituído por um atendedor automático com funções interactivas que, com base nas respostas dadas pelo cliente final através de teclado ou mediante reconhecimento de voz, permite aceder a um menu de serviços e solicitar ser posto em contacto com um operador;

ramal hídrico: é a conduta hidráulica derivada da conduta principal e/ou respectivos dispositivos e elementos acessórios e ligações, dedicados à prestação do serviço a um ou mais utilizadores. Normalmente, tem início no ponto de junção na conduta de distribuição e termina no ponto de entrega do aqueduto;

ramal de esgoto: é a conduta que recolhe e transporta as águas residuais do ponto de descarga do esgoto para o saneamento público;

visita adiada: é a visita marcada, a pedido do solicitante, numa data posterior à proposta pelo operador;

autorizações: são concessões, autorizações, servidões ou pareceres obrigatórios, cuja obtenção é necessária para a prestação do serviço pelo operador, excluindo concessões, autorizações ou servidões cuja solicitação é de responsabilidade do solicitante;

activação do fornecimento: é o início da prestação do serviço, na sequência de um novo contrato de fornecimento, ou de modificações das condições contratuais (transferência);

autoleitura: é a modalidade de leitura por parte do cliente final, com a subsequente comunicação ao operador do SHI, da medição indicada pelo totalizador numérico do contador;

Autoridade Reguladora para a Energia, Redes e Ambiente (ARERA ex-AEEGSI): é a Entidade, criada nos termos da lei nº. 481/95, para a qual o Governo transferiu "as funções de regulação e controlo dos serviços hídricos";

Autoridade hídrica da Toscânia: é a entidade dotada de personalidade jurídica criada com a Lei Regional da Toscânia nº. 69/2011 e.s.m.i.;

call center: é um serviço telefónico dotado de tecnologias que permitem ao operador registar o início da resposta, o eventual pedido para falar com um operador, se a resposta tem lugar através de atendedor automático, e o início da conversação com o operador ou, se anterior, o final da chamada;

causa de força maior, intervenções da autoridade pública, ocorrências naturais excepcionais para as quais seja declarado o estado de calamidade pela autoridade competente, greves convocadas sem o aviso prévio previsto na lei, falta de obtenção de autorizações. São causa de força maior todos os actos e factos, imprevistos e imprevisíveis não imputáveis ao Operador, capazes de tornar objectivamente impossível no todo ou em parte o cumprimento das obrigações;

cessação: é a desactivação do ponto de entrega ou ponto de descarga na sequência da rescisão do contrato de fornecimento por parte do cliente final com selagem ou remoção do contador;

código de rastreabilidade: é o código comunicado ao solicitante por ocasião do pedido, que permite rastrear univocamente o fornecimento durante todas as fases operacionais, também através de outros códigos correlacionados;

consumo histórico: é a média aritmética dos últimos três consumos anuais conforme estabelecido nos termos do TIMSII;

contrato de fornecimento do serviços hídrico integrado. ou de cada um dos serviços simples que o constituem, é o acto firmado entre o cliente final e o operador do serviço;

data de envio é:

- para as comunicações enviadas por fax ou estafeta, a data resultante da recepção do fax ou da entrega ao estafeta encarregado da mesma. No caso de o estafeta não conseguir fazer a entrega, é a data resultante do protocolo do operador;
- para as comunicações transmitidas por via electrónica, a data de introdução no sistema informático do operador ou a data de envio da comunicação, se transmitida mediante correio electrónico;
- para as comunicações disponibilizadas por meio de balcões físicos, a data de entrega contra emissão de um recibo;

data de recepção é:

- para os pedidos e confirmações escritas enviadas por fax ou estafeta, a data resultante da recepção do fax ou a data de entrega por parte do estafeta encarregado da mesma contra a emissão de um recibo; no caso de o estafeta não emitir recibo, é data resultante do protocolo do operador;

- para os pedidos e as confirmações escritas transmitidas por via telefónica ou electrónica, a data de recepção da comunicação;

- para os pedidos e as confirmações escritas recebidas em balcão físico, a data de apresentação contra a emissão de um recibo;

dados de qualidade: são os dados e as informações relativas à qualidade contratual do SHI ou de cada um dos serviços simples que o constituem comunicados pelos operadores às Autoridades;

depuração: é o conjunto das instalações de tratamento das águas residuais urbanas conduzidas pelas redes de esgotos, a fim de tornar as águas tratadas compatíveis com o receptor final, incluindo as actividades para o tratamento das lamas;

desactivação do fornecimento: é a suspensão da prestação do serviço no ponto de entrega na sequência de pedido do cliente final, ou do operador nos casos de morosidade do cliente final;

saneamento: é o conjunto das infra-estruturas para a evacuação das águas residuais urbanas, constituídas pelas águas residuais domésticas ou similares, industriais, de escorrência e pluviais; compreende as redes de recolha, os colectores primários e secundários, os possíveis artefactos de transbordo, incluindo os emissários e derivadores ligados;

operador: é a entidade que gera o SHI ou cada um dos serviços simples que o constituem em virtude de qualquer forma de autorização e com qualquer forma jurídica num determinado território, incluindo os Municípios que os gerem economicamente;

dia da semana: é um dia não feriado da semana compreendido entre segunda-feira e sábado, inclusive;

dia útil: é um dia não feriado da semana compreendido entre segunda-feira e sexta-feira, inclusive;

avaria no contador: avarias no medidor que provocam falhas de serviço ao cliente final, como, por exemplo, falta de água e/ou infiltrações.

indemnização automática: é a importância reconhecida para o cliente final no caso de o operador não respeitar o padrão específico de qualidade;

interrupção do serviço de aqueduto: é a falta de fornecimento do serviço ao cliente final, nas condições mínimas de caudal e carga hidráulica definidas pela norma em vigor ou, nos casos previstos, especificados no contrato de utilização; estão incluídos todos os tipos de interrupções, incluindo as de racionamento hídrico em condições de escassez;

interrupções não programadas: são interrupções no serviço de aqueduto derivadas de comunicações ao piquete ou avisos de controlo remoto/controlo interno derivadas de situações de dificuldade ou de perigo (para os clientes ou o ambiente), que requeiram intervenções não diferíveis no tempo. Tais intervenções serão efectuadas no menor tempo possível, respeitando as prioridades relacionadas com a continuidade do serviço;

interrupções programadas: são as interrupções de serviço diferentes das não programadas referidas no parágrafo anterior;

juros de mora: no caso de incumprimento dos prazos de pagamento estabelecidos pelo Operador, são aplicáveis ao Cliente os juros de mora que correm automaticamente do dia seguinte ao do fim do prazo de pagamento da factura.

trabalho simples: é a prestação de trabalho relativo à execução pelas regras da arte de novos ramais hídricos ou de saneamento ou operações de qualquer natureza sobre ramais existentes (p. ex., novas ligações) ou contadores existentes (deslocamento, mudança, etc.) que não impliquem intervenções específicas para adaptar à nova situação os parâmetros hidráulicos dos mesmos ramais ou a realização de trabalhos para os quais é necessário obter autorizações por parte de terceiros ou a necessidade de interromper o fornecimento do serviço a outros clientes;

trabalho complexo: é a prestação de trabalhos, a realizar por solicitação do cliente final, que não se inserem no tipo de trabalho simples;

leitura é o registo efectivo por parte do operador do SHI da medição expressa pelo totalizador numérico do contador;

nível de pressão: é a medida da força unitária exercida pela água no interior da conduta expressa em atmosferas;

contador: é o dispositivo colocado no ponto de entrega do cliente final com vista à medição dos volumes fornecidos;

incumprimento: estado em que se encontra o Cliente final que não efectuou o pagamento da factura dentro do prazo. Não são admitidos pagamentos parciais ou reduzidos das facturas, se não expressamente autorizados pelo Operador;

operador: é uma pessoa encarregada de responder aos pedidos do cliente final que contacta o operador relativamente a todos os aspectos principais do fornecimento de um ou mais serviços do SHI;

declaração de não potabilidade: é a medida cautelar adoptada pelo responsável de saúde pública, na sequência da superação dos valores dos parâmetros fixados pelo Anexo I do Dec. Lei 31/2001 e s.m.i.;

perda oculta: é uma perda gerada a jusante do ponto de fornecimento, que não pode ser identificada pelo cliente final segundo o princípio da diligência normal. Esta ocorre em consequência de uma rotura ocorrida em troços de tubagem ocultos ou enterrados ou em virtude de avarias em instalações, inacessíveis ou não inspecionáveis, excluindo por exemplo deficiências em boias, válvulas, torneiras e outros aparelhos visíveis directamente ou inspecionáveis;

finalização do contrato relativamente aos fornecimentos activados na data de contratação do serviço hídrico integrado

com o Operador: entende-se a subscrição quando expressamente prevista e/ou a apresentação por parte do cliente final de toda a documentação requerida e dos pagamentos correspondentes;

plano de área é o Plano preparado e actualizado pela Autoridade Hídrica da Toscânia nos termos do Dec.-Lei 152/2006;

caudal: é a medida da quantidade de água que atravessa a conduta na unidade de tempo;

desempenho: é, quando não especificado, toda a resposta a reclamação ou solicitação por escrito, ou toda a execução de trabalho ou intervenção efectuada pelo operador;

ponto de entrega do aqueduto: é o ponto em que a conduta de abastecimento hídrico se liga à instalação ou instalações do cliente final. No ponto de entrega é instalado o contador. As instalações de alimentação hídrica do cliente final entendem-se como as colocadas no interior da propriedade privada do mesmo cliente;

ponto de entrega do saneamento: é o ponto em que a conduta de ligação do esgoto se liga à instalação ou instalações de recolha de águas residuais do cliente final. As instalações de recolha de águas residuais do cliente final entendem-se como as colocadas no interior da propriedade privada do mesmo cliente;

reclamação escrita: é uma comunicação escrita que se fez chegar ao Operador, mesmo por via electrónica nas modalidades indicadas pela Empresa no seu portal, com a qual o cliente final, ou por sua conta um representante legal ou uma Associação de Consumidores, exprime queixas motivadas pela falta de coerência do serviço obtido com um ou mais requisitos definidos pelas leis ou regulamentos administrativos, da proposta contratual à qual o cliente final aderiu, pelo Regulamento do Serviço, pela Carta do Serviço, com excepção dos pedidos escritos de rectificação de facturação. Para fins de classificação e de balanço, os casos de insistência ou de apresentação da mesma reclamação por falta de resposta à primeira, não serão consideradas reclamações e não serão previstas indemnizações;

reactivações: entende-se como a retoma do fornecimento do serviço no ponto de entrega que põe fim à desactivação do fornecimento, à limitação ou à suspensão do mesmo por incumprimento;

pedido de informação é uma comunicação escrita enviada ao Operador, mesmo por via electrónica, com a qual qualquer pessoa formula um pedido de informação relativamente ao serviço hídrico, pedido que não esteja relacionado com o que se considere um mau serviço;

pedido escrito de rectificação de facturação: é toda a comunicação escrita, enviada ao Operador, mesmo por via electrónica, com a qual um cliente final manifesta insatisfação com a incorrecção das facturas correspondentes a um ou mais serviços do SHI;

resolução do contrato por incumprimento: resolução do contrato – incluindo com remoção do contador - efectuada automaticamente pelo Operador nos casos em que a falta de pagamento por parte do cliente final perdura, após a suspensão ou limitação do fornecimento, para além dos prazos estabelecidos no Regulamento de Serviço;

RQSI: é o Anexo A da deliberação nº. 655/2015/R/IDR, emanada da ARERA, relativa ao Texto integrado para a regulação da qualidade contratual do serviço hídrico integrado;

RQTI é o Anexo A da deliberação nº. 917/2017/R/IDR, emanada da ARERA, relativa ao Texto integrado para a regulação da qualidade técnica do serviço hídrico integrado, ou de cada um dos serviços simples que o constituem;

serviço hídrico integrado (SHI): é o conjunto dos serviços públicos de captação, adução e distribuição de água para uso civil, de saneamento e depuração das águas residuais, ou de cada um dos serviços referidos, incluindo os serviços de captação e adução para usos múltiplos e serviços de depuração para usos mistos civis e industriais, definidos nos termos da regulação do unbundling contabilístico do SHI;

serviço de substituição de emergência: para interrupções que interessem menos de 10.000 habitantes, consiste em garantir uma dotação per capita de pelo menos 25 litros por dia, para as outras interrupções a dotação per capita deve ser de pelo menos 10 litros por dia. Essa disponibilidade da capacidade potencial de distribuição é assegurada por meio de camiões cisterna, recipientes de plástico ou mediante a presença de um ponto de alimentação limítrofe ou ainda mediante a realimentação do abastecimento, derrogando as condições mínimas de caudal e carga hidráulica, por pelo menos 6 horas, mesmo que não consecutivas, entre as 7.00 e as 19.00;

serviço telefónico: é o serviço telefónico que permite ao cliente final pôr-se em contacto com o operador para pedidos de informação, prestações ou serviços, para além de reclamações e todas as outras prestações ou práticas contratuais que o operador presta telefonicamente; para qualquer serviço telefónico podem ser disponibilizados um ou mais números telefónicos; o serviço telefónico pode ser dotado de atendedor de voz interactivo ou IVR;

vistoria: é a avaliação das condições técnicas de prestação do serviço ou da sua activação ou o estado dos locais;

guiché físico: é um ponto de contacto no território disponibilizado pelo operador para pedidos de informação, prestações ou serviços;

guiché on-line: portal reservado aos utilizadores registado no sítio do operador e que fornece serviços específicos; nível ou padrão específico de qualidade: é o nível de qualidade referido a uma dada prestação a garantir ao cliente final;

nível ou padrão geral de qualidade: é o nível de qualidade referido ao conjunto das prestações a garantir ao cliente final;

substituição: é o pedido de reactivação, com a correspondente variação na titularidade do contrato ou dos dados de identificação, de um ponto de entrega desactivado;

tempo para a obtenção das autorizações: é o tempo necessário para a emissão de autorizações, dado pelo tempo que decorre entre a data de apresentação do pedido de autorização e a data de emissão da autorização concedida;

TIMSII: é o Anexo A da deliberação nº. 218/2016/R/IDR, emanada da ARERA, relativa ao Texto de regulamentação do serviço de medição no âmbito do serviço hídrico integrado a nível nacional;

utilizador (ou utilizador final): é a pessoa física ou jurídica que tenha firmado ou pretenda firmar um contrato de fornecimento para uso próprio de um ou mais serviços do SHI;

utilizadores débeis: são os utilizadores que vivem em condições sócio-económicas desfavorecidas, como definido no regulamento aplicável (Regulamento Regional da Autoridade Hídrica Toscana para a aplicação de benefícios tarifários de carácter social para o SHI aprovado pela deliberação nº. 5/2016), ou pelas Deliberações emanadas da ARERA;

utilizadores indirectos: são os destinatários finais do serviço prestado ao utilizador em condomínio e coincidem com as unidades imobiliárias sujeitas ao contrato de fornecimento de um ou mais serviços do SHI;

utilizadores vulneráveis: são os portadores de deficiência e os doentes graves. Estes últimos podem ser assinalados pelos serviços sociais do Município de residência ou pela respectiva A.S.L.;

utilização em condomínio: é a utilização final servida por um único ponto de entrega que distribui água a mais unidades imobiliárias, mesmo com diferentes destinos de utilização. As utilizações em condomínio são equiparadas, para todos os efeitos, às utilizações finais;

utilização pagante: é a utilização servida por um único contador que distribui água a várias unidades imobiliárias, cada uma dotada de contrato com o gestor e respectivo contador acessível, segundo as disposições do Regulamento para utilização em condomínio;

transferência: é o pedido de activação, com a correspondente variação na titularidade do contrato ou dos dados de identificação, de um ponto de entrega activo;



PADRÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO HÍDRICO INTEGRADO (Ref. Cap. 3 pág. 14 CdS)

Os tempos de serviços das prestações são expressos em dias úteis salvo indicação diferente na Carta.

Sempre que o fim do prazo caia num dia feriado, entende-se prorrogado para o primeiro dia útil seguinte.

Para fins do cálculo dos tempos de execução das prestações o dia do patrono do Município no qual se situa o ponto de entrega considera-se feriado quando não efectivamente trabalhado.

Os pedidos relativos à execução de prestações sujeitas a níveis específicos e gerais de qualidade, expressos em dias úteis, chegados ao operador após as 18 horas dos dias úteis serão tratados pelo operador como chegados no primeiro dia útil seguinte.

Ficam excluídos dos tempos para a execução das prestações sujeitas a níveis específicos e gerais de qualidade:

- os tempos necessários para a obtenção de pareceres, certidões e autorizações de terceiros;
- os atrasos imputáveis a ocorrências externas e independentes da vontade e capacidade da Empresa (causas de força maior).

O tempo necessário para a obtenção das autorizações é dado pelo tempo que decorre entre a data de apresentação do pedido de autorização e a data de emissão da autorização concedida.

Em todos os casos em que as referidas causas de força maior ou imputáveis a terceiros impliquem dificuldade em respeitar os prazos previstos, a Empresa deverá comunicar atempadamente ao utilizador final o novo prazo e o motivo da alteração.

Para o tempo de execução da ligação à rede, os tempos decorridos para obtenção de autorização da parte de terceiros como da DPCM de 1999, levam-se em conta os tempos necessários para a realização de eventuais inspecções, mesmo com agendamento com o utilizador final, embora não se calcule o tempo para a elaboração de orçamento nos casos em que este seja necessário.

Do mesmo modo, não são levados em consideração os tempos dos eventuais trabalhos de adaptação a cargo do utilizador final indicados no orçamento e qualquer outro cumprimento a cargo do utilizador final ou outro sujeito que não o Operador.

Causas de ausência de respeito das normas específicas e gerais de qualidade

As causas de ausência de respeito das normas específicas e gerais de qualidade são classificadas como:

a) causas de força maior, actos de autoridade pública, ocorrências naturais excepcionais pelas quais seja declarado o estado de calamidade pela autoridade competente, greves convocadas sem o aviso prévio previsto por lei, falta de obtenção de autorizações e actos e factos, imprevistos e imprevisíveis não imputáveis ao Operador, de modo a tornarem objectivamente impossível no todo ou em parte o cumprimento das obrigações;

b) causas imputáveis ao utilizador final, como a não comparência do utilizador final a um encontro acordado com o Operador para a realização das inspecções necessárias à execução das prestações solicitadas ou para a execução das mesmas prestações, ou qualquer outra ocorrência imputável ao utilizador final, como por exemplo a falta de execução das obras requeridas ou a falta de cumprimento das prescrições solicitadas pela Empresa, incluindo a falta de acessibilidade ao contador, ou causas imputáveis a terceiros, ou ainda danos ou impedimentos provocados por terceiros;

C) causas imputáveis ao Operador, entendidas como todas as causas não indicadas nas alíneas a) e b) precedentes

No caso de as causas de incumprimento dos padrões específicos e gerais de qualidade se inserirem nas classes definidas nas alíneas a) e b), o operador documenta a causa do incumprimento.

NORMAS RELATIVAS AO INÍCIO E GESTÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

(Ref. Cap. 4 pág. 15 CdS)



Estimativa do tempo de ligação de aqueduto e esgoto	dias úteis
Orçamento para ligações sem inspecção	5 dias úteis a contar do pedido
Orçamento para ligações com inspecção	10 dias úteis a contar do pedido

Estimativa de tempo para trabalhos complexos	dias úteis
Orçamento para trabalhos simples sem inspecção	7 dias úteis a contar do pedido
Orçamento para trabalhos complexos com inspecção	15 dias úteis a contar do pedido

Tempo de pedido de orçamento padronizável	dias úteis
Tempo de pedido de orçamento padronizável sob a forma escrita	10 dias úteis a contar do pedido

Tempo de execução da ligação de aqueduto e esgoto	dias úteis
Para ligação de aquedutos simples	10 dias úteis a partir da aceitação formal do orçamento
Para ligação de aquedutos complexos	25 dias úteis a partir da aceitação formal do orçamento, descontadas as autorizações
Para ligação de esgotos simples	15 dias úteis a partir da aceitação formal do orçamento
Para ligação de esgotos complexos	25 dias úteis a partir da aceitação formal do orçamento, descontadas as autorizações

Tempo de execução dos trabalhos	dias úteis
Para trabalhos simples	7 dias úteis a partir da aceitação formal do orçamento
Para trabalhos complexos	25 dias úteis a partir da aceitação formal do orçamento, descontadas as autorizações

Tempo de activação do esgoto	dias úteis
Tempo de activação	3 dias úteis a partir da definição do contrato

Tempo de reactivação/transferência do esgoto	dias úteis
Tempo de reactivação	3 dias úteis a partir da assinatura do contrato
Tempo de reactivação com modificação do caudal do contador	10 dias úteis após a data de conclusão dos trabalhos (realizados após assinatura do contrato)

Tempo de reactivação do fornecimento após a desactivação por incumprimento	dias úteis
Tempo de reactivação do fornecimento após a desactivação por incumprimento	2 dias úteis após a comunicação de pagamento

Tempo de desactivação do fornecimento	dias úteis
Desactivação a pedido do utilizador final	4 dias úteis a contar do pedido

Tempo de transferência	dias úteis
Tempo de execução do pedido de transferência	3 dias úteis a contar do pedido

Modalidades e tempo de reactivação do fornecimento após a desactivação por incumprimento

A reactivação do fornecimento após a suspensão do mesmo por incumprimento do utilizador final deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis após a comunicação do pagamento. O pagamento pode ser comunicado ao operador através dos canais de contacto disponíveis para o público e, em particular, mediante o serviço de assistência telefónica com o correspondente envio do comprovativo de pagamento através de caixa de correio electrónico dedicada, outro endereço de email, fax, correio, ou através dos guichés presentes no território. O Operador pode, em qualquer caso, solicitar ao utilizador final, após a reactivação do fornecimento, a apresentação do documento original que resultou do pagamento da quantia devida.

NORMAS RELATIVAS À ACESSIBILIDADE AO SERVIÇO (Ref. Cap. 5 pág. 21 CdS)



Os níveis de serviço destas normas são os seguintes:

Indicador de acessibilidade ao serviço	nível de serviço
Indicador da Acessibilidade ao serviço telefónico (AS) (nív. nor. gerais)	AS \geq 90% (10 meses em 12)
Indicador do Nível do Serviço telefónico (NS) (nív. nor. gerais)	NS \geq 80% (a partir de 1/1/2019 NS \geq 85%) (10 meses em 12)
Tempo médio de espera ao telefone	Segundos
Tempo médio de espera	\leq a 180 segundos para todos os telefonemas
Tempo de resposta de emergência	Segundos
Tempo de resposta à chamada de emergência	\leq a 90 segundos

Desenrolar das práticas por via telefónica

Os utilizadores podem ligar o **Número Verde 800 238 238, de segunda a sexta-feira, das 9.00 horas às 18.00 horas em horário contínuo e das 9.00 horas às 13.00 horas ao sábado**, para receberem informações e desenvolverem todas as práticas destinadas ao fornecimento do serviço hídrico integrado. Está ainda activo 24 horas por dia um serviço de atendedor automático. O serviço só é gratuito a partir da rede fixa. Da rede móvel o número é 199 138 138. O custo da chamada é comunicado por uma mensagem automática. Para além do número para as práticas comerciais, está activo 24 horas por dia um **Número Verde para Avarias 800. 314.314** gratuito quer da rede fixa quer da rede móvel.

Guichés

A Publiacqua garante aos utilizadores a abertura de pelo menos um guiché por província com horário de abertura que compreende **44 horas semanais**.

Guichés on-line

Acedendo ao sítio www.publiacqua.it os cidadãos podem desenvolver algumas práticas por via electrónica.

Tempo de espera nos guichés	Minutos
Tempo médio de espera	10 minutos
Tempo máximo de espera	40 minutos
Tempo máximo para marcação acordada	Dias úteis
Tempo máximo para marcação acordada	5 dias úteis a contar do pedido
Tempo mínimo para o cancelamento da marcação acordada	Horas
Tempo mínimo para o cancelamento da marcação acordada	24 horas
Intervalo de pontualidade para marcação acordada	Horas
Intervalo de pontualidade	1 hora
Tempo de resposta a pedidos de informação e reclamações escritas	Dias úteis
Pedidos de informação/Reclamações escritas	\leq 20 dias úteis
Tempo de resposta para solicitação escrita de rectificação de facturação	Dias úteis
Tempo de resposta para solicitação escrita de rectificação de facturação	\leq 20 dias úteis

GESTÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL (Ref. Cap. 6 pág. 28 CdS)

Os níveis de serviço destas normas são os seguintes:

Indicador de acessibilidade ao serviço	nível de serviço
Tempo para a emissão da factura	Dias
Tempo para a emissão da factura	45 dias de calendário a contar do último dia do período de referência da factura
Tempo de rectificação de facturação	Dias úteis
Tempo de rectificação de facturação	45 dias úteis para o crédito do pedido escrito

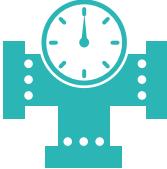
Tipo de verificação	dias úteis
Verificação do contador no local	5 dias úteis a contar do pedido
Substituição do contador para ensaio em laboratório	5 dias úteis a contar do pedido
Verificação do contador em laboratório	5 dias úteis a contar da substituição
Tempo de comunicação da verificação do contador no local	7 dias úteis a contar da verificação a partir de 1 de Janeiro de 2019.
Tempo de comunicação da verificação do contador em laboratório	20 dias úteis a contar da verificação

Tempo máximo de substituição do contador avariado	dias úteis
Tempo máximo de substituição do contador	7 dias úteis a contar da comunicação da conclusão da verificação

Tipo de intervenção para a verificação do nível de pressão	dias úteis
Verificação do nível de pressão	5 dias úteis a contar do pedido
Tempo de comunicação da verificação	10 dias úteis a contar da verificação

CONTINUIDADE DO SERVIÇO

(Ref. Cap. 7 pág. 32 CdS)



As Normas de qualidade do presente capítulo dizem respeito à continuidade e regularidade do serviço e, como tal, referem-se à actividade de gestão das instalações e das redes.

Foram destacadas as seguintes normas específicas relativas ao serviço de abastecimento de água:

Continuidade

Duração máxima da suspensão simples programada, entendida como o tempo, medido em horas, que decorre entre o momento em que se verifica uma interrupção simples programada e o momento da retoma do fornecimento para cada utilizador final interessado.

Indicador de serviço	nível de serviço
Duração máxima da suspensão simples programada	24 horas

Tempo máximo para a activação do serviço de substituição de emergência em caso de suspensão do serviço de água potável, entendido como o tempo, medido em horas, que decorre entre o momento em que se verifica a interrupção simples (programada ou não programada) e o momento em que é activado o serviço de substituição de emergência, para cada utilizador final interessado.

Indicador de serviço	nível de serviço
Tempo máximo para activar o serviço de substituição em caso de suspensão (programada ou não) do serviço de água potável	24 horas

Tempo mínimo de aviso prévio para intervenções programadas que implicam uma suspensão do fornecimento, entendido como o tempo, medido em horas, que decorrer entre o momento em que se verifica a interrupção simples do fornecimento objecto do aviso prévio.

Indicador de serviço	nível de serviço
Tempo mínimo de aviso prévio para intervenções programadas com suspensão do fornecimento	48 horas

INDEMNIZAÇÕES AUTOMÁTICAS E A PEDIDO (Ref. Cap. 10 pág. 38 CdS)

A Carta fixa os padrões de qualidade do serviço, gerais e específicos, que o Operador se compromete a respeitar.

Nos casos de incumprimento dos padrões específicos, por causas imputáveis aos Operadores e, portanto, não atribuíveis às hipóteses referidas no art. 1.1 alínea a) e b), o utilizador final tem direito a uma indemnização fixa automática ou a pedido.

Os padrões sujeitos a reembolso automático dizem respeito ao incumprimento dos tempos relativos a:

- orçamento (para ligações hídricas e de esgoto, para trabalhos e padronizáveis),
- ligação ao aqueduto e esgoto com execução de trabalhos simples,
- execução de trabalhos simples hídricos e de saneamento,
- activação do fornecimento,
- reactivação do fornecimento (na sequência de incumprimento e a pedido do utilizador final),
- desactivação do fornecimento,
- transferência,
- intervalo de pontualidade para marcações acordadas
- resposta aos pedidos de informação por escrito,
- resposta a reclamações por escrito,
- emissão da factura,
- periodicidade da facturação,
- realização de rectificações de facturação,
- verificação do contador (realização de intervenção, comunicação da conclusão, substituição do aparelho),
- verificação da pressão (realização de intervenção, comunicação da conclusão),
- duração da suspensão do serviço,
- activação do serviço de substituição,
- aviso prévio para substituição programada.

A pedido do utilizador final, e desde que se verifiquem os pressupostos, os Operadores comprometem-se a prestar uma indemnização em caso de:

- interrupção errada por incumprimento,
- falta de leitura do contador por factos imputáveis ao operador,
- ultrapassagem do tempo máximo de espera nos guichés.

O utilizador final tem direito à indemnização no caso em que a Empresa não respeite os padrões declarados. Portanto, no caso de incumprimento de qualquer dos níveis específicos de qualidade acima indicados a Empresa pagará ao utilizador final uma indemnização automática equivalente a 30 Euro, que pode ser incrementada do dobro ou do triplo, proporcionalmente ao tempo de realização da prestação relativamente ao da norma (p. ex., se a prestação é efectuada em tempo duplo do previsto na norma, a indemnização duplica).

As indemnizações, quando não excluídas, são liquidadas ao utilizador final no prazo de 90 dias de calendário contados a partir da formação da obrigação do operador de fornecer a prestação objecto de norma específica em conformidade com a presente carta, mediante a dedução no valor cobrado na primeira facturação útil ou, em caso de impossibilidade, mediante entrega directa.

No caso de a importância da primeira facturação cobrada ao utilizador final ser inferior ao valor da indemnização, a facturação indicará um crédito a favor do utilizador final, que deve ser deduzido na factura seguinte ou liquidado mediante entrega directa, no prazo de 90 dias de calendário contados da formação da obrigação do operador de fornecer a prestação objecto de norma específica

em conformidade com a presente Carta.

Para os fornecimentos descontinuados ou nos casos em que não é possível liquidar a indemnização na factura, será preparado um cheque. No documento de facturação o motivo da dedução é indicado como “indemnização por incumprimento dos níveis específicos de qualidade indicados na Carta do SHI e definidos pela Arera de forma abreviada. No mesmo documento deve ser indicado que “o pagamento da indemnização não exclui a possibilidade para o utilizador final de requerer pelas vias adequadas o resarcimento de eventuais danos adicionais sofridos”.

No caso de incumprimento, o tempo para a liquidação da indemnização é calculado a partir do momento em que utilizador incumpridor procedeu à comunicação do pagamento da quantia devida, enviando cópia do mesmo.

No caso de fornecimentos em condomínio, relativamente às normas de continuidade do serviço (duração das suspensões, activação do serviço de substituição e aviso prévio), a indemnização automática é avaliada para cada utilizador indirecto envolvido.

Para as normas de continuidade do serviço, está prevista a suspensão da prestação das indemnizações, excepcionalmente, mediante autorização prévia da Autoridade nacional (ARERA), mediante solicitação justificada e documentada da EGA competente (Autoridade Hídrica da Toscânia), pela qual o operador é tutelado.

No caso de incumprimento relativamente a outros aspectos presentes na Carta, pela violação dos quais não está prevista indemnização, sujeito às penalizações adicionais previstas na Convenção de Confiança, o utilizador final pode ser protegido mediante procedimento de reclamação.

Casos de exclusão do direito de indemnização automática (Ref. Cap. 10.1 pág. 39 Cds)

A obrigação de o Operador prestar ao utilizador final a indemnização prevista na presente Carta não subsiste sempre que:

- o incumprimento relativamente aos níveis específicos de qualidade seja devido a uma das causas classificadas nas alíneas a) e b) do ponto 1.1.
- o contrato tenha sido rescindido por incumprimento
- no caso de o utilizador final já ter recebido no ano civil uma indemnização (duas indemnizações no caso das normas de continuidade do serviço) por incumprimento do mesmo nível específico
- no caso de reclamações ou outras comunicações para as quais não é possível identificar o utilizador final por não conter as informações mínimas prevista no presente RQSII.

Nos casos em que o utilizador final entre em incumprimento, o operador suspende o pagamento da indemnização automática até à liquidação das importâncias devidas.

O utilizador final não terá direito a receber a indemnização solicitada, prevista para o fecho do contador efectuada a utilizadores que já tenham saldado uma situação de incumprimento anterior, quando não tenha efectuado a comunicação do pagamento realizado nos prazos e modos referidos no aviso de incumprimento enviado pela Empresa, bem como na presente Carta e no Regulamento.



Publiacqua



Autorità Idrica Toscana