



PUBLIACQUA S.p.A.

ملخص وثيقة الخدمة

التي تم إقرارها طبقاً للقرار رقم 23 الصادر بتاريخ 7 ديسمبر 2018
والذي دخل حيز التنفيذ بدءاً من 11 ديسمبر 2018

المُلخَص

5	مبادئ عامة
6	تعريفات
10	معايير الجودة لخدمة المياه المتكاملة
11	المعايير المتعلقة بتشغيل وإدارة العلاقة التعاقدية
13	المعايير القياسية المتعلقة بالوصول إلى الخدمة
14	إدارة العلاقة التعاقدية
15	استمرارية الخدمة
16	التعويضات التلقائية حسب الطلب

الجودة المتوقعة للخدمات المقدمة وطرق الاستفادة منها، بما في ذلك قواعد العلاقة بين المستخدمين ومُشغل الخدمة المائية المتكاملة.

يمكن طلب وثيقة الخدمة في مُجلها على النحو التالي:

- من المكاتب العامة:

العنوان	أيام تقديم الخدمة	المواعيد
Firenze, via De Sanctis n. 49/51	الاثنين - الجمعة	16:30-8:30
	السبت	12:30-8:30
Prato, via del Gelso 15	الاثنين - الجمعة	16:30-8:30
	السبت	12:30-8:30
Pistoia, viale Matteotti 45	الاثنين - الجمعة	16:30-8:30
	السبت	12:30-8:30
S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1	الاثنين - الجمعة	16:30-8:30
	السبت	12:30-8:30
Borgo San Lorenzo, Piazzale Curtatone e Montanara 29	الثلاثاء - الخميس	16:30-14:30 و 12:30-8:30
	الثلثاء	12:30-8:30
San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A	الثلثاء	12:30-8:30
	الخميس	16:30-14:30 و 12:30-8:30

- كتابةً إلى:

Publiacqua spa Via Villamagna 90/C, 50126 Firenze

- هاتفياً:

الخط الساخن للمعلومات والممارسات 238 238 800

- التحميل من المواقع: www.publiacqua.it و www.autoritaidrica.toscana.it.



مبادئ عامة

(المرجعية: فصل 1 صفحة 9 من وثيقة الخدمة)

تعتمد شركة مرافق مياه مدينة فلورنسا Publiacqua في علاقتها مع المواطنين / المستخدمين على المبادئ العامة التالية:

المساواة والنزاهة في التعامل - يعتمد تقديم الخدمة المائية المتكاملة على مبدأ المساواة في حقوق المستخدمين. لا تنظر القواعد المنظمة للعلاقة بين جهة تقديم الخدمة والمستخدمين بعين الاعتبار إلى الاختلافات في الجنس أو العرق أو اللغة أو الدين أو الآراء السياسية. يجب ضمان المعاملة المتساوية للمستخدمين، مع تكافؤ الظروف التشغيلية والوظيفية، داخل كامل أراضي الاختصاص. يتعهد المُشغل، على وجه الخصوص، بإيلاء اهتمام خاص للمعوقين والمسنين والمستخدمين الذين ينتمون إلى أضعف الفئات الاجتماعية. يتعهد المُشغل بالتصرف بطريقة موضوعية وعادلة ونزيهة تجاه المستخدمين.

الاستمرارية

يتم ضمان الالتزام بتقديم خدمة مستمرة ومنتظمة وبدون انقطاع. قد يكون انقطاع الخدمة بسبب قوة القاهرة و / أو أعطال أو عمليات الصيانة اللازمة للتشغيل الصحيح للمحطات. في هذه الحالات يتعهد المُشغل بتقليل وقت الانقطاع إلى أدنى الحدود، وعلى أي حال وعند الضرورة، يتعهد بتنفيذ الخدمات البديلة في حالات الطوارئ.

المشاركة

يحق للمستخدم النهائي، بشكل فردي أو من خلال جمعيات المستهلكين والمستخدمين المفوضين لهذا الغرض، بحق له الوصول إلى المعلومات الخاصة به كما يمكنه تقديم اقتراحات متعلقة بمشاكله. بالنسبة لأشكال العلاقة مع المستخدم النهائي، تضمن الشركة قابلية تحديد هوية الموظفين، وتحدد جهة مرجعية الشركة، وتعلن عن البريد الإلكتروني المعتمد للشركة بالإضافة إلى قنوات التواصل الأخرى. تحصل الشركة بشكل دوري على تقييم المستخدم النهائي لجودة الخدمة المقدمة من خلال استبيانات رضا المستخدمين.

سلوك فريق العمل

يجب على فريق العمل معاملة المستخدمين باحترام ولطف، وتلبية احتياجاتهم، والتيسير عليهم في ممارسة حقوقهم ووفائهم بالتزاماتهم من خلال توفير تفسيرات واضحة ووثائق دعم مناسبة عند الضرورة. كما يجب على موظفي الشركة أيضاً تحديد هويتهم، سواء في علاقتهم الشخصية أو في الاتصالات الهاتفية.

وضوح وفهم الرسائل

تولي الشركة أقصى اهتمام لفعالية اللغة المستخدمة، حتى الرمزي منها، مع المستخدم النهائي وتبسيطها إلى أقصى حد.

الفعالية والكفاءة

تسعى الشركة إلى تحقيق هدف التحسين التدريجي والمستمر لفعالية وكفاءة الخدمة، واعتماد الحلول التكنولوجية والتنظيمية والإجرائية الأكثر فعالية لتحقيق هذا الغرض. تميل الشركة إلى ترشيد الإجراءات وتبسيطها، خاصة بالنسبة للعمليات المتعلقة بالمستخدمين من خلال تطبيق اللوائح الحالية.

استدامة استخدام الموارد

إن الاستخدام غير المُراقب لمورد المياه، دون توقع تأثيره على الكمية المتاحة على المدى المتوسط والبعيد، يمكن أن يؤدي إلى استنفاد المورد نفسه. لذلك، فمن الضروري إدارة الموارد المائية بشكل يضمن تنمية مستدامة بيئياً. الاستخدام المستدام للمورد يعني أنه يجب ألا يستخدم المورد نفسه أكثر من قدرته على تجديد نفسه، وأنه يجب أن يحد من كمية الفاقد واستخراج المياه السطحية. يجب أن يتوافق استخدام الموارد المائية مع القانون رقم CE/60/2000 كما يجب أن يتم وفقاً للسلامة البيئية وحماية صحة الإنسان.



تعريفات

(المرجعية: فصل 2 صفحة 10 من وثيقة الخدمة)

لتحقيق الغرض من هذه الوثيقة، تُطبق التعريفات التالية:

قبول التقدير: هو القبول الرسمي من قبل مُقدم الطلب للشروط المنصوص عليها في التقدير، ويتزامن مع اللحظة التي يقوم فيها مقدم الطلب بدفع المبلغ ويتلقى خلالها المُشغل الوثائق المطلوبة؛

خط المياه: هي مجموعة البنى التحتية الخاصة بعمليات الاستقبال والتقديم والتنقية والتوزيع، والتي تهدف إلى ضخ إمدادات المياه؛

الشجرة الصوتية أو IVR (الرد الصوتي التفاعلي): هو نظام مُكون من مستجيب تلقائي مع وظائف تفاعلية يسمح، بناءً على الردود التي يقدمها المستخدم النهائي عبر لوحة المفاتيح أو من خلال التعرف على الصوت، يسمح بالوصول إلى قائمة من الخدمات وطلب الاتصال مع أحد المندوبين؛

توصيل المياه: هو أنبوب المياه المتفرع من الخط الرئيسي و / أو الأجهزة ذات الصلة وعناصر الملحقات والتوصيلات المخصصة لتوفير الخدمة لمستخدم واحد أو أكثر. عادةً ما يبدأ من نقطة التوصيل على خط أنابيب التوزيع وينتهي عند نقطة التسليم لخط المياه؛

توصيل المجاري: هو خط الأنابيب الذي يقوم بجمع ونقل مياه الصرف من نقطة صرف المجاري إلى المصارف العامة؛

الموعد الموّجل: هو الموعد المحدد، بناءً على رغبة مقدم الطلب، لتاريخ لاحق من الموعد الذي اقترحه المُشغل؛

التراخيص: هي التنازلات أو التراخيص أو حقوق الارتفاق أو الآراء الإلزامية التي يلزم الحصول عليها لأداء الخدمة من قبل المُشغل، باستثناء الامتيازات أو التراخيص أو حقوق الارتفاق التي يقع طلبها على عاتق مقدم الطلب؛

تفعيل العرض: هو بداية تقديم الخدمة، إما بعد عقد توريد جديد أو تعديل الشروط التعاقدية (تغيير اسم المستخدم)؛

القراءة الذاتية: هي طريقة الكشف من قبل المستخدم النهائي مع إخطار مشغل خدمة المياه المتكاملة لاحقًا بالقياس الظاهر على قارئ العداد؛

الهيئة التنظيمية للطاقة "الشبكات والبيئة" (ARERA سابقاً- AEEGSI): هي الهيئة المؤسسة بموجب القانون رقم. 95/481، التي نقلت إليها الحكومة "وظائف تنظيم ومراقبة خدمات المياه"؛

هيئة مياه توسكانا: هي الهيئة ذات الشخصية القانونية المؤسسة وفقًا لقانون توسكانا الإقليمي رقم 69/2011 وتعديلاته اللاحقة؛

مركز الاتصال: هي خدمة هاتفية مزودة بالتقنيات التي تسمح للمشغل بتسجيل بداية الرد والطلب المحتمل للتحدث مع أحد المندوبين إذا كانت الإجابة عبر خدمة الرد التلقائي، وبداية المحادثة مع المندوب أو نهايتها إذا سبقها المحادثة؛

الظروف القهرية، ووثائق السلطة العامة، والأحداث الطبيعية الاستثنائية التي بسببها تم إعلان حالة الكوارث من قبل السلطة المختصة، والإضرابات المفروضة دون إخطار سابق منصوص عليه في القانون، وعدم الحصول على تصاريح. تُعد ظروفًا قهرية جميع الأفعال والأحداث غير المتوقعة أو التي لا يمكن توقعها، والتي لا يمكن عزوها إلى المُشغل، مثل جعل الوفاء بالالتزامات أمرًا مستحيلًا بشكل موضوعي كليًا أو جزئيًا؛

الإنهاء: هو تعطيل نقطة التسليم أو نقطة التفريغ بعد قيام المستخدم النهائي بإلغاء عقد التوريد مع قفل العداد أو إزالته؛

كود التتبع: هو الكود الذي يتم إبلاغه إلى مقدم الطلب بخصوص الطلب نفسه، والذي يتيح التتبع أحادي الجانب للخدمة خلال جميع مراحل الإدارة، أيضًا من خلال العديد من الأكود ذات الصلة؛

الاستهلاك التاريخي: هو المتوسط الحسابي لآخر ثلاث عمليات استهلاك سنوي وعلى أي حال كما هو محدد وفقًا لمعيار TIMSII؛

عقد توريد الخدمة المائية المتكاملة، أو كل خدمة من الخدمات الفردية المكونة له، هو العقد المبرم بين المستخدم النهائي و مُشغل الخدمة؛

تاريخ الإرسال: بالنسبة للإخطارات المرسلة عبر الفاكس أو مندوب التوصيل، هو التاريخ الناتج عن استلام الفاكس أو تاريخ التسليم إلى مندوب التوصيل المكلف بإعادة التوجيه. في حالة عدم قيام مندوب التوصيل بإصدار إيصال، فهو التاريخ الناتج عن بروتوكول المُشغل؛

- بالنسبة للإخطارات المرسلة إلكترونيًا، هو تاريخ الإدراج في نظام معلومات المُشغل أو تاريخ إرسال الإخطار إذا تم إرساله عبر البريد الإلكتروني؛

- بالنسبة للإخطارات المتاحة عبر المنافذ المادية، هو تاريخ التسليم مقابل تحرير استلام إيصال؛

تاريخ الاستلام:

- بالنسبة للطلبات والتأكيدات الخطية المرسله عن طريق الفاكس أو مندوب التوصيل، هو التاريخ الناتج عن استلام الفاكس أو تاريخ التسليم من قبل مندوب التوصيل المسؤول عن إعادة التوجيه مقابل تحرير إيصال؛ في حالة عدم قيام مندوب التوصيل بإصدار إيصالات، فهو التاريخ الناتج عن بروتوكول المشغل؛

- للطلبات والتأكيدات الخطية المرسله عن طريق الهاتف أو الوسائل الإلكترونية، هو تاريخ استلام الإخطار؛

- بالنسبة للطلبات والتأكيدات الخطية المستلمة عبر المنافذ المادية، هو تاريخ التقديم مقابل تحرير استلام إيصال؛

بيانات الجودة: هي البيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة التعاقدية لخدمة المياه المتكاملة أو لكل خدمة من الخدمات الفردية المكونة لها والمبلغ عنها من قبل مشغلي الهيئة؛

التنقية: هي مجموعة الأجهزة المنوطة بمعالجة مياه الصرف الحضرية التي يتم تجميعها بواسطة شبكات الصرف بهدف جعل المياه المعالجة مناسبة للمستقبل النهائي. بما في ذلك أنشطة معالجة الحمأة؛

إلغاء التوريد: هو تعليق تقديم الخدمة عند نقطة التسليم بناءً على طلب المستخدم النهائي، أو المشغل في حالة عدم السداد من جانب المستخدم النهائي؛

الصرف الصحي: هو مجموعة البنى التحتية اللازمة لإزالة مياه الصرف الصحي من المناطق الحضرية، والتي تتكون من مياه الصرف الصحي المنزلية أو المشابهة، والصرف الصناعي ومياه الفيضان والأمطار الأولية؛ ويشمل أيضًا شبكات التدفيس، وشبكات الجمع الأولية والثانوية، وأجهزة التخلص من المياه الفائضة المحتملة، بما في ذلك وصلات الضخ والتفريع؛

المشغل: هو الشخص القائم على إدارة خدمة المياه المتكاملة أو كل خدمة من الخدمات الفردية المكونة لها بمقتضى أي شكل من أشكال الترخيص وبأي شكل قانوني في إقليم معين، بما في ذلك البلديات القائمة على إدارتها اقتصاديًا؛

أحد أيام الأسبوع: يوم من أيام الأسبوع لا يشمل أيام الإجازات، من الاثنين إلى السبت؛

يوم العمل: هو يوم عمل في الأسبوع لا يشمل أيام الإجازات بين الاثنين والجمعة؛

عطل في العداد: أعطال في العداد تتسبب في قطع الخدمة عن المستخدم النهائي، مثل نقص المياه و / أو التسرب.

التعويض التلقائي: هو المبلغ المدفوع للمستخدم النهائي في حالة عدم امتثال المشغل لمعايير الجودة المحددة؛

انقطاع خدمة خط المياه: هو عدم توفير الخدمة للمستخدم النهائي بالحد الأدنى لشروط معدل التدفق والحمل الهيدروليكي المحددة في التشريعات الحالية، أو في الحالات المتوقعة، المحددة في عقد المستخدم؛ يتم تضمين جميع أنواع الانقطاع، بما في ذلك الانقطاعات المتعلقة بترشيد استهلاك المياه في ظروف الندرة؛

الانقطاعات غير المبرمجة: هي انقطاعات خدمة خط المياه الناتجة عن تقديم تقارير إلى خدمة الطوارئ أو إشعار التحكم عن بعد / التحكم الداخلي وتُعزى إلى حالات الانزعاج أو الخطر (بالنسبة للمستخدمين أو البيئة)، لدرجة المطالبة بتدخلات لا يمكن تأجيلها. سيتم تنفيذ هذه التدخلات في أسرع وقت ممكن وفقًا للأولويات المتعلقة باستمرارية الخدمة؛

الانقطاعات المبرمجة: هي انقطاعات الخدمة المختلفة عن الانقطاعات غير المبرمجة الواردة في الفقرة السابقة؛

فائدة عدم الالتزام: في حالة عدم الامتثال لشروط الدفع التي حددها المشغل، يتم تطبيق فائدة الدفع المتأخر التي يتم تشغيلها تلقائيًا من اليوم التالي لنهاية مدة دفع الفاتورة على المستخدم النهائي.

العمل البسيط: هو أداء العمل الذي ينطوي على تنفيذ توصيلات جديدة للمياه أو المجاري أو أي نوع من العمل على التوصيلات الحالية (مثل الوصلات الجديدة) أو على العدادات الموجودة (إزاحة، تغيير، إلخ) بشرط ألا يتضمن تدخلات محددة لتكييف المعايير الهيدروليكية للتوصيلات نفسها مع الوضع الجديد، أو تنفيذ الأعمال التي تتطلب الحصول على تراخيص من أطراف ثالثة، أو الحاجة إلى مقاطعة توفير الخدمة للمستخدمين الآخرين؛

العمل المركب: هو أداء الأعمال التي يتعين القيام بها بناءً على طلب المستخدم النهائي، ولا ينتمي إلى نوع العمل البسيط؛ القراءة هي الكشف الفعلي من قبل مشغل خدمة المياه المتكاملة للقياس الذي يعبر عنه القارئ الرقمي للعداد؛

مستوى الضغط: هو مقياس القوة الموحدة الممارسة على الماء داخل خط الأنابيب والذي يعبر عنه بوحدات قياس الضغط كجم/سم مربع؛

المقياس: هو الجهاز المثبت عند نقطة التسليم للمستخدم النهائي والذي يقيس الكميات المرسله؛

عدم الالتزام: الحالة التي يقع فيها المستخدم النهائي الذي لم يدفع الفاتورة بحلول الموعد النهائي. لا يُسمح بالدفع الجزئي أو المخفض للفواتير، ما لم يصرح بذلك من قبل المشغل؛

المندوب: هو الشخص المكلف بتلبية طلبات المستخدم النهائي الذي يتصل بالمشغل فيما يتعلق بجميع الجوانب الرئيسية لتوفير واحدة أو أكثر من خدمات المياه المتكاملة؛

مرسوم عدم القابلية للشرب: هو الإجراء الاحترازي المُعتمد من رئيس البلدية لحماية الصحة العامة بعد تجاوز قيم المعايير المحددة في الملحق الأول من المرسوم التشريعي. 31/ 2001 وتعديلاته اللاحقة بشكل مؤكد؛

التسرب الخفي: هو تسرب ينشأ عند نقطة التسليم ولا يمكن للمستخدم النهائي تحديده وفقاً لمبدأ الاجتهاد الطبيعى. ويحدث ذلك نتيجة لكسر في أجزاء من الأنابيب المدمجة أو المدفونة أو بسبب أعطال في الأجهزة، والتي يتعذر الوصول إليها أو فحصها، باستثناء أعطال العوامات والصمامات والصنابير وغيرها من الأجهزة التي يمكن رؤيتها أو فحصها مباشرة؛

إتمام العقد فيما يتعلق بالإمدادات التي يتم تفعيلها من تاريخ تكليف المُشغل بالخدمة المائية المتكاملة: تعني الاشتراك عند النص عليه صراحة و/أو تقديم المستخدم النهائي لجميع المستندات المطلوبة ودفع الرسوم المستحقة؛

خطة المنطقة: هي الخطة التي تم إعدادها وتحديثها من قبل هيئة المياه بإقليم توسكانا وفقاً للمرسوم التشريعي. 152/ 2006؛

معدل التدفق: هو قياس كمية المياه المارة في خط الأنابيب في وحدة الزمن؛

الأداء: هو، في حالة عدم تحديد ذلك، أي رد على شكوى أو طلب كتابي أو أي تنفيذ أو إجراء صيانة من قِبَل المُشغل؛

نقطة تسليم خط المياه: هي النقطة التي يتصل فيها أنبوب توصيل المياه بالمحطة أو بأجهزة المستخدم النهائي. يتم تثبيت العداد على نقطة التسليم. أنظمة إمداد المياه للمستخدم النهائي هي تلك الموجودة داخل الملكية الخاصة للمستخدم نفسه.

نقطة تصريف المجاري: هي النقطة التي يتصل فيها أنبوب توصيل الصرف بالمحطة أو بأجهزة تجميع صرف المستخدم النهائي. أنظمة تجميع صرف المستخدم النهائي هي تلك الموجودة داخل الملكية الخاصة للمستخدم نفسه.

الشكوى المكتوبة: هي إخطار مكتوب يتم إرساله إلى المُشغل، أيضاً إلكترونياً بالطريقة التي تحددها الشركة على الموقع الإلكتروني، حيث يعرب المستخدم النهائي أو نيابة عنه أحد الممثلين القانونيين أو جمعية مستهلكين عن شكوى مبررة حول عدم تناسق الخدمة التي يتم الحصول عليها مع واحد أو أكثر من المتطلبات المحددة في القوانين أو الإجراءات الإدارية من خلال الاقتراح التعاقدى الملزم لكل من المستخدم النهائي، ولائحة الخدمة، وميثاق الخدمة، باستثناء الطلبات الخطية لتعديل الفواتير. لأغراض التصنيف والمحاسبة النهائية، فإن حالات التكرار أو التماس نفس المطالبة لعدم الرد على الدعوى الأولى، لن يتم اعتبارها شكوى ولن يتم تقديم أي تعويضات؛

إعادة التفعيل: يعني استعادة تقديم الخدمة في نقطة التسليم التي تنهي إلغاء تفعيل العرض أو تقييده أو تعليقه بسبب عدم الالتزام؛

طلب المعلومات هو إخطار مكتوب يتم إرساله إلى المُشغل، أيضاً إلكترونياً، يمكن من خلاله أن يقوم أي شخص بصياغة طلب للحصول على معلومات تتعلق بخدمة المياه مع عدم الإشارة إلى سوء الخدمة المقدمة؛

طلب كتابي لتصحيح الفواتير: هو كل إخطار مكتوب يتم إرساله إلى المُشغل، أيضاً إلكترونياً، حيث يعرب المستخدم النهائي عن شكوى بشأن عدم صحة الرسوم التي تم إصدار فواتير بها لخدمة واحدة أو أكثر من خدمات المياه المتكاملة؛

إنهاء العقد لعدم الالتزام: إنهاء العقد - مع إزالة العداد - الذي يتم تنفيذه تلقائياً من قبل المُشغل في الحالات التي يستمر فيها عدم الدفع من قِبَل المستخدم النهائي، بعد تعليق أو تقييد الخدمة، إلى ما بعد الأوقات المحددة في لائحة الخدمة؛

RQSI: هو الملحق "أ" للقرار رقم. R/IDR/2015/655 الصادر عن الهيئة التنظيمية للطاقة "الشبكات والبيئة" ARERA، بشأن النص المتكامل لتنظيم الجودة التعاقدية للخدمة المائية المتكاملة؛

RQTI: هو الملحق "أ" للقرار رقم. R/IDR/2017/917 الصادر عن الهيئة التنظيمية للطاقة "الشبكات والبيئة" ARERA، بشأن النص الخاص بتنظيم الجودة التقنية للخدمة المائية المتكاملة، أو لكل خدمة من الخدمات الفردية المكونة لها على حدة؛

الخدمة المائية المتكاملة (SI): هي مجموعة الخدمات العامة لجمع وتوزيع وتوزيع المياه للاستخدام المدني، وخدمات الصرف الصحي وتنقية مياه الصرف، أو لكل خدمة من الخدمات الفردية المذكورة أعلاه، بما في ذلك خدمات التجميع والتفريق للاستخدامات المتعددة. وخدمات التنقية للاستخدامات المدنية والصناعية المختلطة، والمحددة وفقاً للوائح التفكيك المحاسبي للخدمة المائية المتكاملة

خدمة الاستبدال في حالات الطوارئ: بالنسبة للانقطاعات التي تؤثر على أقل من 10000 نسمة، تتمثل في ضمان توفير نصيب الفرد بمقدار 25 لتراً على الأقل في اليوم، وبالنسبة للانقطاعات الأخرى يجب ألا يقل نصيب الفرد في التخصيص عن 10 لترات في اليوم. يتم ضمان توفير سعة التوزيع المحتملة عن طريق ناقلات أو حاويات بلاستيكية أو من خلال وجود نقطة إمداد مجاورة، أو عن طريق إعادة تغذية المرافق، على الرغم من الشروط الدنيا لمعدل التدفق والحمل الهيدروليكي. لمدة 6 ساعات يمكن أيضاً ألا تكون متتالية، على الأقل بين 7.00 و 19.00؛

الخدمة الهاتفية: هي الخدمة الهاتفية التي تتيح للمستخدم النهائي الاتصال بالمُشغل خاصته لطلب معلومات أو خدمات، وإعادة توجيه الشكاوى وأي خدمة تعاقدية أو ممارسة أخرى يقدمها المُشغل عبر الهاتف؛ لكل خدمة هاتفية، يمكن توفير رقم هاتف واحد أو أكثر؛ يمكن تزويد خدمة الهاتف بالشجرة الصوتية أو IVR؛

الاستطلاع: هو التحقق من الشروط الفنية لتقديم الخدمة أو تفعيلها، أو التحقق من حالة الأماكن؛

المنفذ المادي: هو نقطة اتصال في المنطقة يوفرها المُشغل لتقديم طلبات المعلومات أو الأداء أو الخدمات؛

منفذ الإنترنت: منفذ مخصص للمستخدمين المسجلين على الموقع الإلكتروني للمُشغل، ويقدم خدمات محددة؛

مستوى أو معيار محدد للجودة: هو مستوى الجودة الخاص بالأداء الفردي والذي يجب ضمانه للمستخدم النهائي؛

مستوى أو معيار عام للجودة: هو مستوى الجودة الخاص بمجموعة الخدمات التي يجب ضمانها للمستخدم النهائي؛

الإحلال: طلب إعادة التنشيط، مع تغيير متزامن في ملكية العقد أو بيانات تحديد الهوية لإحدى نقاط التسليم غير النشطة؛

الوقت اللازم للحصول على التراخيص: هو الوقت اللازم لإصدار التراخيص، ويعطى بالوقت المنقضي بين تاريخ طلب الترخيص المقدم أولاً وتاريخ إصدار الترخيص الصادر أخيراً؛

TIMSI: هو الملحق "أ" للقرار رقم R / IDR / 2016/218 الصادر عن الهيئة التنظيمية للطاقة "الشبكات والبيئة" ARERA بخصوص نص تنظيم خدمة القياس في نطاق الخدمة المائية المتكاملة على المستوى الوطني؛

المستخدم (أو المستخدم النهائي): هو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي أبرم أو يعتزم إبرام عقد توريد للاستخدام الشخصي لخدمة واحدة أو أكثر من الخدمات المائية المتكاملة؛

المستخدمون الضعفاء: هم المستخدمون الذين يعيشون في ظروف اجتماعية واقتصادية سيئة، كما هو محدد في اللائحة ذات الشأن (اللائحة الإقليمية لهيئة مياه توسكانا بشأن تنفيذ تسهيلات مالية ذات طابع اجتماعي لشركة الخدمات المائية المتكاملة المعتمدة بالقرار رقم 5/2016)، أو كما هو محدد في القرارات الصادرة عن الهيئة التنظيمية للطاقة "الشبكات والبيئة" ARERA؛

المستخدمون غير المباشرين: هم المستلمون النهائيون للخدمة المقدمة لاستخدام الوحدات السكنية ويتوافقون مع الوحدات العقارية الكامنة وراء عقد التوريد لواحدة أو أكثر من الخدمات المائية المتكاملة؛

المستخدمون المعرضون للخطر: هم المعوقون والمصابون بأمراض خطيرة. يمكن الإبلاغ عن هذه الفئة الأخيرة لدى الخدمة الاجتماعية التابعة للبلدية ذات الاختصاص أو لدى الوحدة الصحية المحلية A.S.L؛

مستخدمو الوحدات السكنية: هم المستخدمون النهائيون الذين تخدمهم نقطة تسليم واحدة توزع المياه على العديد من الوحدات العقارية، حتى مع وجهات استخدام مختلفة. مستخدمو الوحدات السكنية مكافئون للمستخدمين النهائيين في جميع النوايا والأغراض؛

مستخدمو الخضم: هم مجموعة المستخدمين الذين يخدمهم عداد واحد يقوم بتوزيع المياه على العديد من الوحدات العقارية لكل منها عقد مع المُشغل وعداد يمكن الوصول إليه وفقاً لأحكام اللوائح الخاصة بمستخدمي الوحدات السكنية؛

تغيير اسم المستخدم: طلب إعادة التنشيط، مع تغيير متزامن في ملكية العقد أو بيانات تحديد الهوية لإحدى نقاط التسليم النشطة.



معايير الجودة لخدمة المياه المتكاملة (المرجعية: فصل 3 صفحة 14 من وثيقة الخدمة)

يتم التعبير عن أوقات تنفيذ الخدمات بأيام العمل ما لم ينص على خلاف ذلك في الوثيقة. إذا انتهت المهلة المحددة في يوم عطلة عامة، فسيتم تمديدتها إلى يوم العمل الأول أو يوم العمل التالي. لأغراض حساب أوقات أداء الخدمات، يعتبر يوم عيد القديس في البلدية التي توجد بها نقطة التسليم عطلة لا يُعمل فيها فعليًا.

سيتم التعامل مع الطلبات المتعلقة بأداء الخدمات الخاضعة لمستويات الجودة الخاصة والعامة، والتي يتم التعبير عنها بأيام العمل والتي يتلقاها المُشغل بعد الساعة 18,00 في أيام العمل، من قبل المُشغل كما تم استلامها في أول يوم عمل تالي.

- يتم استبعاد ما يلي من حساب الوقت الذي يستغرقه أداء الخدمات وفقًا لمستويات الجودة الخاصة والعامة:
- الوقت اللازم للحصول على الآراء والوثائق والترخيص من أطراف ثالثة؛
- التأخيرات التي تعزى إلى أحداث خارجية ومستقلة عن إرادة وقدرة الشركة (القوة القاهرة).

يتم إعطاء الوقت اللازم لإصدار التراخيص بالوقت المنقضي بين تاريخ طلب الترخيص المقدم أولاً وتاريخ إصدار الترخيص الصادر أخيرًا.

في جميع الحالات التي تظهر فيها صعوبات في الالتزام بالمواعيد النهائية المحددة بسبب الأسباب سالفة الذكر لقوة القاهرة أو لأسباب تعزى إلى أطراف ثالثة، يتعين على الشركة إخطار المستخدم النهائي على الفور بالموعد النهائي الجديد وسبب التأجيل.

بالنسبة لوقت تنفيذ التوصيل، بعد خصم الوقت اللازم للحصول على تصريح من أطراف ثالثة وفقًا لمرسوم رئيس مجلس الوزراء لسنة 1999، يؤخذ في الاعتبار الوقت اللازم لتنفيذ أي معاينات محتملة، أيضًا عن طريق تحديد موعد مع المستخدم النهائي، في حين لا يحسب الوقت اللازم لإعداد التقدير في الحالات التي يكون فيها ذلك ضروريًا. وبالمثل، لا تؤخذ في الحسبان أوقات تنفيذ أي أعمال محتملة لتكثيف الأوضاع من قبل المستخدم النهائي، والمشار إليها في التقدير، أو أي إنجاز آخر من قبل المستخدم النهائي أو أي شخص آخر غير المُشغل.

أسباب عدم الامتثال لمعايير الجودة الخاصة والعامة

تصنف أسباب عدم الامتثال لمعايير الجودة الخاصة والعامة إلى:

(أ) القوة القاهرة، وأحكام السلطة العامة، والأحداث الطبيعية الاستثنائية التي بسببها يتم إعلان حالة الكوارث من قبل السلطة المختصة، والإضرابات التي يتم الدعوة إليها دون إخطار مسبق منصوص عليه من قبل القانون، وعدم الحصول على التراخيص. وجميع الأفعال والأحداث غير المتوقعة والتي لا يمكن توقعها، والتي لا يمكن عزوها إلى المُشغل، مثل جعل الوفاء بالتزامات مستحيلًا بشكل موضوعي كليًا أو جزئيًا؛

(ب) الأسباب المنسوبة إلى المستخدم النهائي، مثل عدم تواجد المستخدم النهائي في الموعد المتفق عليه مع المُشغل لإجراء عمليات المعاينة اللازمة لأداء الخدمات المطلوبة أو لأداء الخدمات نفسها، أو أي حدث آخر يعزى إلى المستخدم النهائي مثل عدم أداء الأعمال المطلوبة أو الفشل في تكثيف المواصفات التي طلبتها الشركة، بما في ذلك عدم إمكانية الوصول إلى العداد، أو الأسباب المنسوبة إلى أطراف ثالثة، أو الأضرار أو العوائق التي تسببها أطراف ثالثة؛ أسباب منسوبة إلى المُشغل، والمقصود بها جميع الأسباب غير المشار إليها في النقطتين السابقتين (أ) و (ب)

في حال كانت أسباب عدم الامتثال لمعايير الجودة الخاصة والعامة تدرج تحت بند الفئتين المشار إليهما في الفقرة السابقة، النقاط (أ) و (ب)، يقوم المُشغل بتوثيق سبب عدم الامتثال.



المعايير المتعلقة بتشغيل وإدارة العلاقة التعاقدية

(المرجعية: فصل 4 صفحة 15 من وثيقة الخدمة)

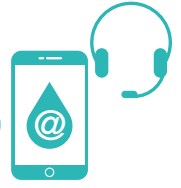
أيام العمل	تقدير وقت توصيل خط المياه والصرف
5 أيام عمل من وقت الطلب	تقدير حساب التوصيلات بدون المعاينة
10 أيام عمل من وقت الطلب	تقدير حساب التوصيلات مع المعاينة
أيام العمل	تقدير وقت الأعمال المركبة
7 أيام عمل من وقت الطلب	تقدير الأعمال البسيطة بدون المعاينة
15 يوم عمل من وقت الطلب	تقدير الأعمال البسيطة مع المعاينة
أيام العمل	وقت طلب تقدير قابل للتقييم
10 أيام عمل من وقت الطلب	وقت طلب تقدير قابل للتقييم كتابة
أيام العمل	وقت تنفيذ توصيل خط المياه والصرف
10 أيام عمل من القبول الرسمي للتقدير	لتوصيلات خط المياه البسيطة
25 يومًا من القبول الرسمي للتقدير بعد خصم الوقت اللازم لاستخراج التصاريح	لتوصيلات خط المياه المركبة
15 أيام عمل من القبول الرسمي للتقدير	لتوصيلات خط الصرف البسيطة
25 يومًا من القبول الرسمي للتقدير بعد خصم الوقت اللازم لاستخراج التصاريح	لتوصيلات خط الصرف المركبة
أيام العمل	وقت تنفيذ الأعمال
7 أيام عمل من القبول الرسمي للتقدير	للأعمال البسيطة
25 يومًا من القبول الرسمي للتقدير بعد خصم الوقت اللازم لاستخراج التصاريح	للأعمال المركبة
أيام العمل	وقت تفعيل التوريد
3 أيام عمل من إبرام العقد	وقت التفعيل
أيام العمل	وقت إعادة تنشيط/إحلال التوريد
3 أيام عمل من إبرام العقد	وقت إعادة التفعيل
10 أيام عمل من تاريخ إكمال الأعمال (المنفذة بعد إبرام العقد)	وقت إعادة التفعيل مع تعديل سعة العداد
أيام الأسبوع	وقت إعادة تفعيل التوريد بعد وقف الخدمة لعدم الالتزام
2 يوم عمل من إخطار الدفع	وقت إعادة تفعيل الصرف بعد وقف الخدمة لعدم الالتزام
أيام العمل	وقت إيقاف التوريد
4 أيام عمل من وقت الطلب	وقف الخدمة بناءً على طلب المستخدم النهائي
أيام العمل	وقت تغيير اسم المستخدم
3 أيام عمل من وقت الطلب	وقت تنفيذ طلب تغيير اسم المستخدم

طريقة ووقت إعادة تفعيل التوريد بعد وقف الخدمة لعدم الالتزام

يجب أن تتم إعادة تنشيط الإمداد بعد تعليق الإمداد نفسه بسبب عدم الالتزام بالسداد من قبل المستخدم النهائي في غضون يومي عمل من تاريخ إخطار الدفع. يمكن إخطار المُشغل بالسداد من خلال قنوات الاتصال المتاحة للجمهور، ولا سيما من خلال خدمة المساعدة الهاتفية مع إرسال إيصال إثبات الدفع عبر البريد الإلكتروني المخصص، أو عنوان بريد إلكتروني آخر، أو الفاكس أو البريد أو من خلال المنافذ الموجودة في الإقليم. على أي حال، يجوز للمشغل أن يطلب من المستخدم النهائي، بعد إعادة تنشيط الإمداد، تقديم المستند الأصلي الذي يوضح دفع المبالغ المستحقة.

المعايير القياسية المتعلقة بالوصول إلى الخدمة

(المرجعية: فصل 5 صفحة 21 من وثيقة الخدمة)



مؤشر الوصول إلى الخدمة	مستوى الخدمة
مؤشر الوصول إلى الخدمة الهاتفية (AS) (مستوى المعيار القياسي العام)	$AS \geq 90\%$ (10 شهور من 12)
مؤشر مستوى الخدمة الهاتفية (LS) (مستوى المعيار القياسي العام)	$LS \geq 80\%$ (بدءًا من 1 / 1 / 2019) (10 شهور من 12)
متوسط زمن الانتظار على الهاتف	ثوان
متوسط زمن الانتظار	≥ 180 ثانية لجميع المكالمات
وقت رد التدخل السريع	ثوان
وقت رد التدخل السريع على المكالمات الهاتفية	≥ 90 ثانية

إنهاء الإجراءات هاتفياً

بإمكان المستخدمين الاتصال بالخط الساخن 800 238 238 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9,00 إلى الساعة 18,00 يوم عمل كامل ومن الساعة 9 إلى الساعة 13 يوم السبت، لاستقبال المعلومات وإنهاء جميع الإجراءات الخاصة بتقديم الخدمة المائتية المتكاملة. كما أنه متاح أيضاً خدمة الرد الأوتوماتيكي على مدار 24 ساعة في اليوم.

الخدمة مجانية من الشبكة الأرضية فقط. من شبكة الهاتف المحمول، يمكن الاتصال بالرقم 199 138 138. يتم الإبلاغ بتكلفة المكالمات من خلال رسالة أوتوماتيكية. بالإضافة إلى رقم الممارسات التجارية، هناك أيضاً الرقم الساخن الخاص بالأعطال 800 314 314 والذي يعمل على مدار 24 ساعة في اليوم بشكل مجاني سواء من الشبكة الأرضية أو شبكة الهاتف المحمول.

المنافذ

تضمن Publiacqua للمستخدمين فتح منفذ واحد على الأقل لكل مقاطعة بمواعيد خدمة تصل إجمالاً إلى 44 ساعة في الأسبوع.

منافذ الإنترنت

عند الدخول إلى الموقع www.publiacqua.it يمكن للمستخدمين إنهاء بعض الإجراءات إلكترونياً عن بُعد.

مؤشر الوصول إلى الخدمة	مستوى الخدمة
زمن الانتظار عند المنافذ	دقيقة
متوسط زمن الانتظار	10 دقائق
أقصى زمن انتظار	40 دقيقة
أقصى زمن للموعد المتفق عليه	أيام العمل
أقصى زمن للموعد المتفق عليه	5 أيام عمل من وقت الطلب
أدنى زمن لإلغاء الموعد المتفق عليه	ساعة
أدنى زمن لإلغاء الموعد المتفق عليه	24 ساعة
وقت تحديد المواعيد المتفق عليها	ساعة
وقت تحديد المواعيد	1 ساعة
زمن الرد على طلبات المعلومات والشكاوى المكتوبة	أيام العمل
طلبات المعلومات / الشكاوى المكتوبة	≥ 20 يوم عمل
زمن الرد المُسبب على طلب كتابي لتعديل الفواتير	أيام العمل
زمن الرد المُسبب على طلب كتابي لتعديل الفواتير	≥ 20 يوم عمل



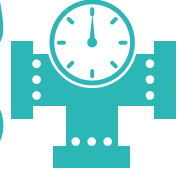
إدارة العلاقة التعاقدية

(المرجعية: فصل 6 صفحة 28 من وثيقة الخدمة)

مؤشر الوصول إلى الخدمة	مستوى الخدمة
وقت إصدار الفاتورة	يوم
وقت إصدار الفاتورة	45 يوماً تقويمياً من اليوم الأخير للفترة المرجعية للفاتورة
زمن تعديل الفاتورة	أيام العمل
زمن تعديل الفاتورة	45 يوم عمل لاعتماد الطلب المكتوب
نوع الفحص	
فحص العداد في مكانه	5 أيام عمل من وقت الطلب
استبدال العداد لاختباره في المعمل	5 أيام عمل من وقت الطلب
فحص العداد في المعمل	5 أيام عمل من وقت الاستبدال
زمن الإخطار بفحص العداد في مكانه	7 أيام عمل من الفحص اعتباراً من 1 يناير 2019.
زمن الإخطار بفحص العداد في المعمل	20 يوم عمل من وقت الفحص
أقصى وقت لاستبدال العداد التالف	
أقصى وقت لاستبدال العداد	7 أيام عمل من الإبلاغ بنتيجة الفحص
نوع التدخل لفحص مستوى الضغط	
فحص مستوى الضغط	5 أيام عمل من وقت الطلب
وقت الإبلاغ عن الفحص	10 يوم عمل من وقت الفحص

استمرارية الخدمة

(المرجعية: فصل 7 صفحة 32 من وثيقة الخدمة)



تتعلق معايير الجودة في هذا الفصل باستمرارية الخدمة وانتظامها وبالتالي فهي تتعلق بتشغيل المحطات والشبكات. تم تحديد المعايير المحددة التالية المتعلقة بخدمة خط المياه:

المدة القصوى للتعليق الفردي المبرمج، والمفهومة على أنها الوقت المنقضي بالساعات بين اللحظة التي يحدث فيها انقطاع فردي مبرمج ووقت استعادة الإمداد لكل مستخدم نهائي مشمول بالخدمة.

مؤشر الخدمة	مستوى الخدمة
المدة القصوى للتعليق الفردي المبرمج	24 ساعة

أقصى وقت لتفعيل خدمة الطوارئ البديلة في حالة وقف خدمة مياه الشرب، والمقصود به الوقت المنقضي بالساعات بين اللحظة التي يحدث فيها انقطاع فردي (مبرمج أو غير مبرمج) ووقت تشغيل خدمة الطوارئ البديلة لكل مستخدم نهائي مشمول بالخدمة.

مؤشر الخدمة	مستوى الخدمة
أقصى مدة يتم بعدها تشغيل خدمة الطوارئ البديلة في حالة تعليق خدمة مياه الشرب (مبرمج أو غير مبرمج)	24 ساعة

الحد الأدنى لوقت الإشعار المسبق بالتدخلات المبرمجة، التي تتضمن تعليق الخدمة ويُقصد به الوقت المنقضي بالساعات بين اللحظة التي يتم فيها إخطار كل مستخدم نهائي ووقت الانقطاع الفردي للخدمة موضوع الإشعار.

مؤشر الخدمة	مستوى الخدمة
أدنى مدة زمنية للإشعار المسبق بالتدخلات المبرمجة مع وقف خدمة الإمداد	48 ساعة



التعويضات التلقائية حسب الطلب (المرجعية: فصل 10 صفحة 38 من وثيقة الخدمة)

حددت الوثيقة معايير قياسية عامة وخاصة لجودة الخدمة يجب على المُشغلين الالتزام بها. في حالة عدم الامتثال لمعايير الجودة المحددة، لأسباب تعزى إلى المُشغلين، وبالتالي لا تعزى إلى الحالات المشار إليها في البند 1.1 حرف أ) و ب)، يحق للمستخدم النهائي الحصول على تعويض تلقائي أو عند الطلب.

تتعلق المعايير الخاضعة للتعويض التلقائي بعدم الامتثال للأوقات المتعلقة بـ:

- التقدير (الخاص بتوصيلات الماء والصرف والأعمال والتقدير القابل للتقييم) ،
- التوصيل بخط المياه والصرف مع تنفيذ الأعمال البسيطة،
- تنفيذ الأعمال المائية وأعمال الصرف البسيطة،
- تفعيل شبكة الإمداد،
- إعادة تفعيل الإمداد (بعد وقف الخدمة لعدم الالتزام بالسداد أو بناءً على طلب المستخدم النهائي)،
- تعطيل شبكة الإمداد،
- تغيير اسم المستخدم،
- وقت تحديد المواعيد المتفق عليها،
- الرد على طلبات المعلومات المكتوبة،
- الرد على الشكاوى الكتابية،
- إصدار الفاتورة،
- التردد الزمني لإصدار الفواتير،
- عمل تعديلات على الفواتير،
- فحص العداد (عمل صيانة، إبلاغ عن النتيجة، استبدال الجهاز)،
- فحص الضغط (عمل صيانة، إبلاغ عن النتيجة)،
- مدة توقف الخدمة،
- تفعيل الخدمة البديلة،
- الإشعار المسبق للانقطاع المبرمج،

بناءً على طلب المستخدم النهائي، وشريطة استيفاء الشروط، يتعهد مشغلو الخدمة بدفع تعويض حتى في حالة:

- وقف الخدمة لعدم السداد عن طريق الخطأ،
- عدم قراءة العداد لأسباب تتعلق بالمُشغل،
- تجاوز الحد الأقصى لوقت الانتظار عند المنافذ.

للمستخدم النهائي الحق في المطالبة بالتعويض في حالة عدم وفاء الشركة بمعايير الجودة المُعلنة. لذلك، في حالة عدم الامتثال لكل من مستويات الجودة المحددة المذكورة أعلاه، ستدفع الشركة للمستخدم النهائي تعويضاً تلقائياً قدره 30 يورو، ويمكن زيادته بمقدار الضعف أو ثلاثة أضعاف، بما يتناسب مع وقت أداء الخدمة مقارنةً بالوقت المحدد قياسياً (على سبيل المثال إذا تم تنفيذ الخدمة في ضعف الوقت مقارنةً بالوقت المحدد قياسياً، يضاعف التعويض).

يتم دفع التعويضات، إن لم تكن مستبعدة، إلى المستخدم النهائي في غضون 90 يوماً تقويمياً من التزام المُشغل بتقديم الخدمة الخاضعة لمعايير الجودة الخاصة وفقاً لهذه الوثيقة، من خلال الخصم من المبلغ المُحمل في الفواتير الفعلية الأولى أو في حالة استحالة التحويلات المباشرة.

في حالة كانت قيمة الفاتورة الأولى التي يتم تحميلها على المستخدم النهائي أقل من مبلغ التعويض، فسوف تُظهر الفواتير رصيداً لصالح المستخدم النهائي، والذي يجب خصمه من الفاتورة التالية أو دفعه عن طريق التحويل المباشر، ولكن في غضون 90 يوماً تقويمياً من التزام المُشغل بتقديم الخدمة الخاضعة لمعايير الجودة الخاصة وفقاً لهذه الوثيقة.

بالنسبة للمستخدمين المتوقعين أو في الحالات التي يتعذر فيها تقديم تعويض على الفاتورة، سيتم إعداد شيك. في مستند الفاتورة، يشار إلى الغرض من الخصم على أنه "تعويض عن عدم الامتثال لمستويات الجودة المحددة المشار إليها في وثيقة الخدمة المائية المتكاملة" والمحددة من قبل "Arera" أيضاً في شكل مختصر. في نفس المستند، يجب الإشارة إلى أن "دفع التعويض لا يستبعد إمكانية قيام المستخدم النهائي بطلب تعويض عن أي ضرر آخر تكبده في الأوقات المناسبة".

في حالة عدم الالتزام بالسداد، يتم حساب وقت دفع التعويض من اللحظة التي أبلغ فيها المستخدم المتعثر عن سداد المبالغ المستحقة مع إرسال نسخة من إيصال السداد.

في حالة مستخدمي الوحدات السكنية، فيما يتعلق بمعايير استمرارية الخدمة (مدة الإيقاف وتفعيل الخدمة البديلة والإشعار)، يتم تقدير التعويض التلقائي لكل مستخدم غير مباشر معني.

بالنسبة لمعايير استمرارية الخدمة، يتم تعليق دفع التعويض بشكل استثنائي فقط بعد الحصول على إذن من الهيئة الوطنية (ARERA)، بناءً على طلب مُسبب وموثق من هيئة مياه توسكانا المختصة (EGA) المختصة، والتي تُوجه إليها المُشغل.

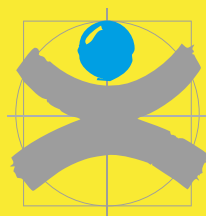
في حالة عدم الالتزام بالجوانب الأخرى الواردة في الوثيقة والتي لا ينص انتهاكها على أي نوع من التعويض، باستثناء العقوبات الإضافية المنصوص عليها في اتفاقية الثقة، يمكن للمستخدم النهائي حماية نفسه من خلال إجراء الشكوى.

الات الاستثناء من حق التعويض التلقائي (المرجعية: فصل 10. 1 صفحة 39 من وثيقة الخدمة)

- لا يعتد بالالتزام المُشغل بدفع تعويض إلى المستخدم النهائي في حالة:
 - عزو عدم الامتثال لمستويات الجودة المحددة إلى أحد الأسباب المصنفة في النقطتين (أ) و (ب) من النقطة 1.1
 - إنهاء العقد بسبب التقصير في السداد
 - دفع تعويض للمستخدم النهائي بالفعل خلال السنة التقويمية (تعويضان في حالة معايير استمرارية الخدمة) لعدم الالتزام بنفس المستوى المحدد
 - وجود شكوى أو أي بلاغات آخر يتعذر بسببها تحديد هوية المستخدم النهائي لعدم احتوائها على الحد الأدنى من المعلومات المنصوص عليها في RQSII.

يقوم المُشغل، في الحالات التي يكون فيها المستخدم النهائي متعثراً، بتعليق دفع التعويض التلقائي لحين دفع المبالغ المستحقة.

لن يحق للمستخدم النهائي الحصول على تعويض عند الطلب، والمنصوص عليه في حالة إغلاق العداد المستخدمين الذين قاموا بالفعل بتسوية أي متأخرات سابقة إذا لم يتم بإخطار التسوية خلال المهل الزمنية ومن خلال الإجراءات الواردة في إخطار التقصير المرسل من الشركة أو في هذه الوثيقة أو في اللائحة.



Publiacqua

 **Autorità Idrica Toscana**

