



PUBLIACQUA S.p.A.

服务章程摘要

2018年12月7日决议批准，自2018年12月11号起生效

目录

| | |
|-------------|----|
| 主要原则 | 5 |
| 定义 | 6 |
| 综合水务服务的质量标准 | 10 |
| 合同开始和管理标准 | 11 |
| 服务可及性标准 | 13 |
| 合同管理 | 14 |
| 服务连续性 | 15 |
| 自动和要求的赔偿金 | 16 |

“Servizio Idrico Integrato - SII”（以下称为“综合水务服务”）章程，是服务供应商和用户签订的用户合同的附件，该文件规定了所提供服务的预期质量标准和享受服务的方式，包括管理综合水务服务的用户和供应商之间关系的规则。

可按以下方式申请完整的服务章程：

- 前往前台：

| 地址 | 开放日期 | 开放时间 |
|--|---------|----------------------------|
| Firenze, via De Sanctis n. 49/51 | 星期一到星期五 | 上午8:30至下午4:30 |
| | 星期六 | 上午8:30至中午12:30 |
| Prato, via del Gelso 15 | 星期一到星期五 | 上午8:30至下午4:30 |
| | 星期六 | 上午8:30至中午12:30 |
| Pistoia, viale Matteotti 45 | 星期一到星期五 | 上午8:30至下午4:30 |
| | 星期六 | 上午8:30至中午12:30 |
| S. Giovanni Valdarno, via E. Gadda 1 | 星期一到星期五 | 上午8:30至下午4:30 |
| | 星期六 | 上午8:30至中午12:30 |
| Borgo San Lorenzo, Piazzale Curtatone e Montanara 29 | 星期二和星期四 | 上午8:30至中午12:30和下午2:30至4:30 |
| San Casciano Val di Pesa, via Antonio Morrocchesi 50/A | 星期二 | 上午8:30至中午12:30 |
| | 星期四 | 上午8:30至中午12:30和下午2:30至4:30 |

- 写信至：

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

- 致电：

信息和运营部免费电话 **800 238 238**

- 从以下网址下载 www.publiacqua.it 或 www.autoritaidrica.toscana.it.

主要原则

(参考第1章，第9页CoS)



Publiacqua 与公民/用户的关系基于以下主要原则：

平等和公正对待

综合水务服务的供应基于用户权利平等的原则。管理供应商和用户之间关系的规则不分性别、种族、语言、宗教和政治信仰。在系统/功能条件相同的情况下，必须确保全国范围内的用户享受平等待遇。供应商承诺特别关注残疾人、老年人和属于弱势群体的公民/用户。供应商承诺以客观、公正和不偏不倚的方式对待所有用户。

连续性

保证履行“持续、定期和不间断提供服务”的承诺。仅会在出现不可抗力事件和/或为确保系统正常运行进行故障排除或维护操作的情况下中断服务。在这些情况下，供应商承诺尽可能缩短中断时间，并尽一切努力按计划启动紧急替代服务。

参与

最终用户有权单独或通过专门设立的消费者和用户协会访问其个人数据，并可以就其问题提出建议。

在与最终用户的关系方面，公司保证其人员的可识别性，鉴别公司联系人，传达其 PEC 和其他沟通渠道。

公司定期通过客户满意度调查获得最终用户对服务质量的评价。

员工行为

工作人员应尊重和礼貌地对待所有用户，满足他们的需求，帮助他们行使权利和履行义务，必要时提供明确的解释和充分的证明文件。公司员工也应在人际关系和电话中表明自己的身份。

消息的清晰性和可理解性

公司非常重视对最终用户使用的语言（包括符号）的有效性，并最大限度地简化语言。

效果和效率

公司的目标是：采用最实用的技术、组织和程序解决方案来逐步持续提高其服务的效果和效率。在应用现行法律时，其倾向于合理化、减少和简化程序，特别是涉及用户的操作程序。

资源的可持续利用

滥用水资源，却未预见这种情况对中长期可用水量的影响，可能会导致资源本身的枯竭。因此，有必要以保证环境可持续发展的方式管理水资源。可持续地使用资源意味着，资源的使用不得超过其自身再生能力，而且必须限制资源的浪费和地表水的开采。水资源的使用必须符合第2000/60/EC号指令，以及环境安全和人类健康安全条例。



定义 (参考第2章, 第10页CoS)

就本章程而言，下列定义适用：

报价的接受：指代表申请人正式接受报价中规定的条件，从申请人支付款项且供应商收到所需文件之时起生效；

引水管：是一组用于供水的收集、供应、净化和分配基础设施；

电话树 (Phone Tree) 或IVR (交互式语音应答)：是一个由具有交互式功能的自动应答器组成的系统，基于最终用户通过键盘或语音识别提供的应答，允许访问服务菜单并可请求与操作员联系；

水管接头：是从主管道和/或相关设备以及配件和接头中引出、专用于向一个或多个用户提供服务的水管。通常始于配水管的连接点，止于引水管的交付点；

污水管接头：是收集污水并将污水从污水排放点输送到公共污水管的管道；

预约延期：应申请人请求确定的、在供应商提议日期之后的预约；

授权契约：是供应商为了能够执行服务而必须获得的特许权、授权、地役权或强制性报告，不包括由申请人负责请求的特许权、授权或地役权；

供应启动：是在订立新供应合同或修改合同条件（转让）之后，开始交付服务；

自读：是最终用户通过传达仪表上的数值累加器指示的测量值，向SII (Servizio Idrico Integrato)综合水务服务) 供应商提供读数的方法；

网络和环境能源监管部门 (ARERA ex-AEEGSI, 意大利电力、天然气和水务监管部门)：是根据第481/95号法律设立的实体，政府已将“水务监管和控制职能”移交给该实体；

托斯卡纳水务局：是根据第69/2011号托斯卡纳地区法律及其后修正案建立的具有法人资格的实体；

呼叫中心：是一种配置了“允许供应商记录应答开始、（如果应答是通过自动应答器进行的）请求与操作员通话的可能申请、（如果应答很快结束）与操作员对话开始或呼叫结束”的技术的电话服务；

因公共当局的不可抗力行为产生的特殊自然事件：主管当局已宣布处于灾难状态的事件、法律预见的未经事先通知的罢工、拒绝授权的行为。所有非供应商引起的、使得客观上无法履行义务的未预见和不可预见的行为和事实是由于不可抗力造成；

终止：是指在最终用户取消供应合同后，关闭交付点或卸载点，密封或拆除仪表；

可追溯性代码：是在请求服务时传达给申请人的、允许单向跟踪所有管理阶段所提供的服务的代码；

历史消耗量：在任何情况下根据TIMSII（综合水务服务措施综合文本）确定的过去三年的年消耗量的算术平均值；

综合水务服务或构成该服务的每一项单独服务的**供应合同**是最终用户和服务供应商之间规定的契约；

发送日期是：

–对于通过传真或快递发送的信件，指传真回执上显示的日期或转运快递的收件日期。如果快递员未发放收据，则为供应商日志中登记的接收日期；

–对于通过电子方式传输的信件，指插入供应商数据系统的日期，或者，如果通过电子邮件传输，则指发送信件的日期；

–对于由专人带到其中一个分支机构的书面请求和确认书，指提交相关文件并发放收据的日期；

接收日期为：

–(对于通过传真或快递发送的请求和书面确认) 传真回执上注明的日期或所选快递员交付相关文件并发放收据的日期；如果快递员没有发放收据，则为供应商日志中登记的接收日期；

–(对于通过电话提出的请求或通过电子方式发送的书面确认) 收到信件日期；

–(对于通过专人带到其中一个分支机构的请求和书面确认) 发放收据的日期；

质量数据： 供应商向当局传达的、与SII (Servizio Idrico Integrato, 综合水务服务) 或构成该SII的每项服务的合同质量相关的数据和信息；

净化装置： 通过污水管网络输送的一组城市废水处理设备，以使处理后的水与最终接收器兼容，包括污泥处理过程；

供应停止： 是指在最终用户拖欠款项的情况下，应最终用户或供应商的请求，在交付点中断服务的交付；

污水管： 是一套用于清除城市废水（包括生活废水或同化废水、工业废水、雨水和第一道雨水）的基础设施；还包括收集网络、一级和二级收集器以及可能溢流装置，包括相连的出口和排水通道；

供应商： 管理SII (Servizio Idrico Integrato, 综合水务服务) 或在特定领土内，通过任何形式的授权和任何法律形式组成该SII的每项服务的主体，包括管理其财务的市政当局；

平日： 一周中的一天，星期一到星期六（不包括节假日）；

工作日： 一周中的一个工作日，星期一到星期五（不包括节假日）；

故障事件： 对最终用户造成低效服务的故障事件，例如缺水和/或泄漏。

自动赔偿金： 在供应商不符合规定质量标准的情况下授予最终用户的金额；

引水管服务中断： 是指在现行法律规定的最低流量和水力负荷条件下，或在公用设施合同规定的预见情况下，不向最终用户交付服务；这包括所有类型的中断，包括缺水情况下的配水中断；

计划外中断： 因获得应急线路通知或收到远程或内部控制装置警报（由于出现问题或危险条件（对用户或环境而言））而引起的且不能推迟干预的引水管服务中断。将根据服务连续性中的优先事项尽快实施此类干预措施；

计划中断： 不同于前段所述的计划外中断的服务中断；

拖欠利息： 如果最终用户未遵循供应商制定的支付条款，则其将支付从发票付款期限的到期日后第一天起产生的拖欠利息。

简单工作： 是指涉及新水管或污水管接头或任何现有接头（例如新连接器）或现有仪表（移动、更换等）工作的执行、不需要特殊干预来调整现有的接头液压参数以适应新情况或工作执行（获得第三方授权所需）或需求（即中断向其他用户交付服务）的工作；

复杂工作： 应最终用户的要求而进行的不属于简单工作类别的工作；

读数： 是SII (Servizio Idrico Integrato, 综合水务服务) 供应商通过仪表上的数值累加器指示的测量值获取的实际读数；

压力级： 是管道内水压强度测量单位，以大气压表示；

测量器： 是放置在最终用户交付点测量交付量的设备；

欠费状态： 当发票未在截止日期前支付时，最终用户发现自己所处的状态。除非得到供应商的明确授权，否则不允许部分或减少支付账单款项；

操作员： 是最终用户就一项或多项SII (Servizio Idrico Integrato, 综合水务服务) 服务的交付的所有主要方面与供应商联系时，被指示并能够响应最终用户的请求的人员；

《非饮用水条例》： 是市长在确定超过第31/2001号法令附件I及其后修正案确定的参数

值后，为保护公共健康而采取的预防措施；

隐藏的泄漏：是在交付点下游产生的泄漏，最终用户根据正常调查原则无法识别。泄漏是由于内置或埋地管道的部分断裂或系统故障而发生的，这些故障难以见到或不可检查，不包括浮子、阀门、水龙头和其他物理可见或可检查的设备的故障等；

与从将综合水务服务委托给供应商之日起生效的条款相关的合同的最终确定：指明确要求时在合同末尾签名和/或最终用户提交所有要求的文件并支付费用；

地区计划是托斯卡纳区水务局根据第152/2006号法令编制和更新的计划；

流量：是以时间为单位测量的流经管道的水量；

预先采取的措施：除非另有规定，是对投诉或书面请求的任何回应，指供应商进行的任何工作或干预；

引水管的交付点：是水管与最终用户的一座或多座工厂的连接点。仪表安装在交付点。最终用户的供水系统将拟作为位于用户私有财产上的供水系统。

污水管排水点：是污水管与最终用户工厂或废水收集厂的连接点。最终用户的废水收集厂将拟作为位于用户私有财产上的废水收集厂。

书面投诉：是按照公司在现场指示的方法发送给供应商的书面通信，包括电子通信，在该通信中，最终用户或其法定代表人或消费者协会对所获得的服务的不一致性表达合理的投诉，由法律或行政措施、最终用户遵循的合同提案、服务条例和/或服务章程规定的一项或多项要求来证实，但计费调整的书面请求除外。出于分类和会计决算的目的，因未对初始索赔做出回应而重申或索要同一索赔的情况将不被视为投诉，也不会提供任何赔偿金；

恢复：是指恢复向交付点交付服务，这标志着由于拖欠而终止或限制或暂停交付的结束；

信息请求是发送给供应商的书面通信，包括电子通信，其中，任何个人请求提供关于供水服务的信息，但不能提及任何被认为低效的服务；

计费调整的书面请求：是发送给供应商的各种形式的书面通信，包括电子通信，其中，最终用户对一项或多项SII (Servizio Idrico Integrato, 综合水务服务) 服务的错误收费提出投诉

因不付款而终止合同：是在暂停或限制交付后，如果最终用户持续不付款，且超过《服务条例》规定的期限，供应商作出的有权威的合同终止—同时移除仪表；

RQSII：是ARERA发布的第655/2015/R/IDR号决议的附件A，关于综合水务服务合同质量监管的综合文本；

RQTI：是ARERA发布的第917/2017/R/IDR号决议的附件A，关于综合水务服务或组成其的每个单独服务的技术质量监管文本；

综合水务服务 (SII)：是指根据 SII (Servizio Idrico Integrato, 综合水务服务) 会计分类计价条例定义的关于民用水、污水处理和废水净化的公共水收集、供应和分配服务，或上述每项单独服务，包括用于多种用途的收集和供应服务以及用于民用和工业混合用途的净化服务。

紧急替代服务：对于影响不到10,000名居民的中断，该服务包括保证每人每天至少25升水的供应，对于其他中断，必须每天向每人分配至少10升水。这种潜在分配能力的可用性是通过供水车或塑料容器或通过邻近供应点的存在或通过公用设施的再供给来保证的，尽管流量和水力负荷的条件是最低的（即在上午7:00到下午7:00之间至少供水6小时，但不一定连续）；

电话服务：是允许最终用户联系其供应商以请求信息或服务、提出投诉和接收供应商

可以通过电话进行的任何其他合同服务或实践的的电话服务；对于每个电话服务，提供了一个或多个电话号码；电话服务可以配备电话树或IVR；

实地视察：是服务交付或服务启动的技术条件或现场状态的验证；

实体分支机构：是供应商提供的该区域的实体联络点，用于请求信息或服务；

在线服务台：为在供应商网站上注册的用户保留并提供具体服务的服务台；

具体质量水平或标准：是向最终用户保证的单一服务的质量水平；

一般质量水平或标准：是向最终用户保证的服务集的质量水平；

接管：是要求重新启动已停用的交付点，同时改变合同或标识数据的所有权；

获得授权的处理时间：是授权签发所需的时间，从提交授权请求之日开始，到授权签发之日结束；

TIMSII：是ARERA发布的第218/2016/R/IDR号决议的附件A，涉及国家级综合水务服务计量服务的监管文本；

用户（或最终用户）：是指已经订定或打算签订一份国内使用一项或多项SII（Servizio Idrico Integrato，综合水务服务）服务的供应合同的自然人或法人；

贫困用户：是根据第5/2016号决议批准的具体条例（托斯卡纳水务局实施SII（Servizio Idrico Integrato，综合水务服务）社会性质关税削减的区域条例），或ARERA发布的决议，社会经济条件较差的用户；

间接用户：这些是向共管用户提供的服务的最终接受者，并且与一项或多项SII（Servizio Idrico Integrato，综合水务服务）服务的供应合同所依据的房地产单位相一致；

弱势用户：是残疾人、重病用户。后者可以由用户所在自治城市的社会服务部门或相关ASL（Azienda 疗养院，地方卫生单位）报告；

共管用户：是由单一交付点提供服务的最终用户，该交付点将水分配给几个房地产单位，即使用途不同。就所有意图和目的而言，共管公用设施等同于最终用户；

分项计量公用设施：根据共管公用设施条例的规定，是通过单一仪表提供服务的公共设施，该仪表向几个住宅/单元分配水，每个住宅/单元都与供应商及就其相关的可使用仪表签订了合同；

公用设施的转移：是请求启动已启动的交付点，同时转移合同或标识数据的所有权。



综合水务服务的质量标准

(参考第3章，第14页CoS)

除非章程中另有说明，否则所提供服务的执行时间以工作日表示。

如果到期日在公共假日，则应延长至下一个工作日或平日。

为了计算服务执行时间，交付点所在城市的守护神节（实际上这一天并不工作）被视为节日。

经理在工作日下午6点以后收到的根据具体和一般质量标准执行服务的请求，将在下一个工作日由供应商处理。

根据具体和一般质量标准执行服务的时间计算不包括：

- 获得意见、文件和第三方许可所需的时间；
- 任何超出公司意愿和能力的事件造成的延误（不可抗力的原因）。

签发许可证的时间是从第一次申请许可证的日期起到最终签发许可证的日期止的时间。

在所有情况下，如果由于不可抗力或第三方原因，使得公司不能满足规定的截止日期，则公司有义务及时通知最终用户新条款和延期原因。

关于连接的执行时间，不包括根据1999年DPCM从第三方获得许可所需的时间，公司计算了执行任何必要检查所需的时间，包括与最终用户预约进行检查的时间，但不包括必要时编制报价单所需的时间。

公司亦不计算报价单中指出的向最终用户提供任何适应工作所需的时间，以及对最终用户或其他非供应商主体提供任何其他义务照管的时间。

不符合具体和一般质量标准的原因

不符合具体和一般质量标准的原因分为：

a) 不可抗力、政府行为、主管当局宣布为自然灾害状态的例外自然事件、未经法律事先通知的罢工、不可归咎于供应商的无法预料和不可预见的事件的原因，从而导致供应商无法履行全部或部分义务；

b) 可归因于最终用户的原因，如最终用户未能赶赴与供应商的约定以进行执行所需服务或执行服务所需的现场检查，或可归因于最终用户的任何其他事实，如未建造所需结构或未调整公司要求的规定，包括无法接近测量器，或可归因于第三方的原因，或第三方造成的损坏或阻碍；

上述a) 和b) 分款中未指明的可归责于供应商的原因。

c) 当不符合具体和一般质量标准的原因属于上述a) 和b) 分款所述类别时，供应商应记录不符合的原因。

合同开始和管理标准

(参考第4章，第15页CoS)



| 引水管和污水管连接报价所需时间 | 工作日 |
|-----------------|--------------|
| 未进行现场检查的连接报价 | 从请求日期起5个工作日 |
| 进行了现场检查的连接报价 | 从请求日期起10个工作日 |

| 复杂服务报价所需时间 | 工作日 |
|----------------|--------------|
| 未进行现场检查的简单工作报价 | 从请求日期起7个工作日 |
| 进行现场检查的复杂工作报价 | 从请求日期起15个工作日 |

| 标准化报价所需时间 | 工作日 |
|-------------|--------------|
| 书面标准化报价所需时间 | 从请求日期起10个工作日 |

| 执行引水管和污水管连接所需时间 | 工作日 |
|-----------------|--------------------------|
| 简单引水管连接 | 自正式报价接受之日起10个工作日 |
| 复杂引水管连接 | 自正式报价接受之日起25个工作日 (未获得许可) |
| 简单污水管连接 | 自正式报价接受之日起15个工作日 |
| 复杂污水管连接 | 自正式报价接受之日起25个工作日 (未获得许可) |

| 施工所需时间 | 工作日 |
|--------|--------------------------|
| 简单工作 | 自正式报价接受之日起7个工作日 |
| 复杂工作 | 自正式报价接受之日起25个工作日 (未获得许可) |

| 供应启动时间 | 工作日 |
|--------|-------------|
| 启动时间 | 合同正式化后3个工作日 |

| 恢复/替代供应时间 | 工作日 |
|-------------------|-----------------------|
| 恢复时间 | 合同生效后3个工作日 |
| 在测量器流量变化的情况下恢复的时间 | 自完工之日起10个工作日 (根据合同执行) |

| 因欠费状态停止供应后恢复供应的时间 | 平日 |
|-------------------|--------------|
| 因欠费状态停止供应后恢复供应的时间 | 自结算通知之日起2个平日 |

| 供应中断时间 | 工作日 |
|-------------|-------------|
| 应最终用户要求中断供应 | 从请求日期起4个工作日 |

| 转移时间 | 工作日 |
|-----------|-------------|
| 执行转移请求的时间 | 从请求日期起3个工作日 |

因欠费状态停止供应后恢复供应的方法和时间

因最终用户欠费状态导致供应中断后，必须在结算通知发出后的2个平日内恢复供应。结算可通过向公众提供的联系渠道通知供应商，特别是通过协助呼叫中心，并通过专用电子邮件地址、其他电子邮件地址、传真、邮递发送付款证明或将付款证明提交给整个地区的前台。在任何情况下，供应商均可要求最终用户在供应恢复后查看证明已支付到期金额的原始文件。

服务可及性标准

(参考第5章，第21页CoS)



标准服务水平如下表所示:

| 服务可及性指标 | 服务水平 |
|-------------------------------|--|
| 呼叫中心服务 (AS) 可及性指标 (一般标准水平) | AS \geq 90% (12个月中的10个月) |
| 呼叫中心服务水平 (LS) 指标 (一般标准水平) | LS \geq 80% (自2019年1月1日起, LS \geq 85%) (12个月中的10个月) |
| 平均等待时间 | 秒 |
| 平均等待时间 | 所有电话 \leq 180秒 |
| 紧急呼叫应答时间 | 秒 |
| 紧急呼叫应答时间 | \leq 90秒 |

电话操作

用户可在**星期一至星期五上午9点至下午6点及星期六上午9点至下午1点**拨打**免费电话 800 238 238**，获取有关综合水务服务的信息并执行相关操作。自动答录机也可全天候使用。

该免费服务仅适用于固定电话。如使用手机，用户必须拨打**199 138 138**。电话费通过自动信息通知。

除用于行政管理目的的电话号码外，还有一个故障通知号码**800 314 314**，可全天候拨打，固定电话和移动电话均免费。

前台办公时间

Publiacqua向其用户保证在每个省至少开设一个前台，**平均每周工作44小时**。

在线服务台办公时间

通过访问网站www.publiacqua.it，公民可在网上执行多项操作。

| | |
|------------------------|---------------|
| 前台等待时间 | 分钟 |
| 平均等待时间 | 10分钟 |
| 最长等待时间 | 40分钟 |
| 预约最长时间 | 工作日 |
| 预约最长时间 | 从请求日期起5个工作日 |
| 取消预约最短时间 | 小时 |
| 取消预约最短时间 | 24小时 |
| 预约准时窗口 | 小时 |
| 准时窗口 | 1小时 |
| 对信息请求和书面投诉的答复时间 | 工作日 |
| 信息请求/书面投诉 | \leq 20个工作日 |
| 对书面发票更正请求的答复时间 | 工作日 |
| 对书面发票更正请求的答复时间 | \leq 20个工作日 |



合同管理

(参考第6章，第28页CoS)

标准的服务水平如下

| 服务可及性指标 | 服务水平 |
|---------|--------------------|
| 发票开具时间 | 天 |
| 发票开具时间 | 自发票报告期的最后一天起45个太阳日 |
| 发票更正时间 | 工作日 |
| 发票更正时间 | 自书面申请之日起45个认证工作日 |

| 验证类型 | 工作日 |
|----------------|-------------------------|
| 现场测量器检查 | 从请求日期起5个工作日 |
| 实验室测试用测量器的更换 | 从请求日期起5个工作日 |
| 测量器的实验室测试 | 更换后5个工作日 |
| 现场测量器检查结果通知时间 | 自2019年1月1日开始检查之日起7个工作日。 |
| 测量器实验室测试结果通知时间 | 测试后20个工作日 |

| 更换故障测量器的最长时间 | 工作日 |
|--------------|-----------------|
| 最长测量器更换时间 | 自测试结果通知之日起7个工作日 |

| 压力级检查的干预类型 | 工作日 |
|------------|--------------|
| 压力级检查 | 从请求日期起5个工作日 |
| 测试通知时间 | 从测试日期起10个工作日 |

服务连续性

(参考第7章，第32页CoS)



本章中的质量标准涉及服务的连续性和规律性，因此也涉及系统和网络的管理活动。已确定以下引水管服务特定标准：

连续性

单个计划中断事件的最长持续时间指从单个计划中断事件开始到为每个最终用户恢复供应的时间间隔（以小时为单位）。

| 维修指示器 | 服务水平 |
|-----------------|------|
| 单个计划中断事件的最长持续时间 | 24小时 |

饮用水供应中断时启动紧急替代服务的最长时间指从单个（计划或非计划）中断事件开始到为每个最终用户启动紧急替代服务的时间间隔（以小时为单位）。

| 维修指示器 | 服务水平 |
|-------------------------------|------|
| 饮用水供应中断（计划或非计划）时启动紧急替代服务的最长时间 | 24小时 |

计划供应中断的最短提前通知时间指从通知每个最终用户到发生提前通知的单个供应中断事件的时间间隔（以小时为单位）。

| 维修指示器 | 服务水平 |
|-----------------|------|
| 计划供应中断的最短提前通知时间 | 48小时 |



自动和要求的赔偿金 (参考第10章，第38页CoS)

本章程确定了供应商承诺遵循的一般和特定服务质量标准。

如供应商因第1.1条a) 和b) 中所述之外的自身原因未能遵循特定标准，则最终用户有权获得自动或应最终用户要求提供的一次性赔偿金。

自动赔偿金的标准涉及未遵循以下规定：

报价（供水和污水管系统连接、工程和标准化），
通过实施简单工作连接到引水管和污水管，
简单的水力和污水管系统工程施工，
供应恢复（在欠费状态之后并应最终用户的请求），
供应停止，
用户转移，
预约准时窗口，
对书面信息请求的答复，
对书面投诉的答复，
发票发行，
开具发票的频率，
发票更正，
测量器检查（性能干预、结果通知、设备更换），
压力检查（性能干预、结果通知），
服务中断的持续时间，
启动替代服务，
计划中断的提前通知。

应最终用户的要求，如满足条件，供应商承诺在以下情况下也应支付赔偿金：

因欠费状态导致错误结算，
因供应商原因导致仪表读数不足，
超过前台的最长等待时间。

当公司未能达到宣布的标准时，最终用户有权获得赔偿金。这意味着，对于不符合上述每个特定质量等级的情况，公司将向最终用户支付30.00欧元的自动赔偿金，赔偿金将根据服务实际执行时间与标准中所述时间相比按比例增加两倍或三倍（例如，如执行服务的时间是标准时间的两倍，则赔偿金将增加一倍）。

如无例外情况，赔偿金将通过从下次发票借记的金额中减去赔偿金额，或者如不可能，通过直接汇款在供应商根据本章程规定的特定标准履行服务义务开始后90天内支付给最终用户。

如向最终用户开具的下次发票金额小于应付赔偿额，则发票应显示以最终用户为受益人的信用。该差额将在供应商根据本章程规定的特定标准履行服务义务开始后90天内从该下次发票的应付金额中减去该差额或通过直接汇款支付。

对于已终止的公用设施合同或无法通过发票支付赔偿金时，将发出支票。在发票凭证中，赔偿金被完整或简单描述为（因不符合I.W.S.章程和ARERA规定的特定质量标准而产生的赔偿金）。发票文件中还必须注明（支付赔偿金不影响最终用户向主管机构

提出损害赔偿要求的权利)。

在欠费状态情况下，支付赔偿金的时间期限从逾期用户通过发送付款报告单通知结算到期金额时开始计算。

如为共管用户，对于服务连续性标准（中断的持续时间、替代服务的启动和提前通知），自动赔偿金将支付给涉及的每个间接用户。

对于服务连续性标准，作为例外情况，供应中断的赔偿仅在国家主管机构（ARERA）授权的情况下，在为供应商提供咨询的EGA主管机构（Autorità Idrica Toscana）的目的明确的书面要求下进行。

如不符合本章程中所述任何其他规定，此类违反行为并不构成赔偿，在不影响特许权协议中规定的任何进一步制裁的情况下，最终用户可通过投诉维护自己的权利。

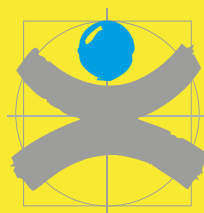
获得自动赔偿金权利的例外情况 参考第10.1章，第39页CoS)

在以下情况下，供应商无义务向最终用户支付本章程中规定的赔偿金：

- 因第1.1条a) 和b) 分款中规定的任一原因而导致不符合具体质量标准。
- 因欠费状态终止合同
- 最终用户因不符合相同具体标准而在太阳年已获得赔偿金（在服务连续性标准的情况下获得两次赔偿金）
- 投诉或其他通信的发送者不可识别，因为通信中不包含本RQSII中要求的最低信息量。

当最终用户拖欠付款时，供应商将暂停自动支付赔偿金，直到结算到期金额。

如果最终用户未能在公司发出的违约通知以及本章程和条例规定的时限内和按照规定的程序通知结算，则该最终用户无权根据要求获得赔偿金，如关闭已结清任何先前欠款的用户的水表的情况一样。



Publiacqua

 **Autorità Idrica Toscana**

