Servizi	Descrizione	Norme di riferimento	Tempo massimo stimato per l'ottenimento del servizio	Unità organizzative responsabili dell'istruttoria	Ufficio del procedimento	Ufficio competente all'adozione del provvedimento finale	Nome del soggetto sostitutivo in caso di inerzia	Modalità di presentazione dell'istanza e richiesta informazioni	Silenzio assenso
Richiesta di allaccio idrico, fognario, esecuzione di lavori	Per la realizzazione di un allaccio idrico, fognario e lavori, il servizio include: - richiesta di preventivazione - accettazione dello stesso con il pagamento dell'importo dovuto -esecuzione dei lavori.	Carta del Servizio	30 giorni dall'accettazione del preventivo*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Gestione Clienti	Coordinatore Gestione Clienti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta disattivazione	Richiesta di disdetta del contratto di fornitura attraverso la rimozione del misuratore.	Carta del Servizio	7 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Gestione Clienti	Coordinatore Gestione Clienti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità formulata dall'utente attraverso l'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.	Carta del Servizio	2 giorni feriali*	Addetto contenzioso e recupero crediti	Contenzioso e recupero crediti	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di voltura	Il servizio viene erogato su richiesta dell'utente a seguito di modifiche che interessino la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata ai sensi del D.l. 28 marzo 2014 n. 4.	Carta del Servizio	5 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Gestione Clienti	Coordinatore Gestione Clienti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di verifica del misuratore effettuata in loco	Richiesta formulata per testare il corretto funzionamento del contatore dal personale tecnico in loco	Carta del Servizio	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it; autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Richiesta formulata per testare il corretto funzionamento del contatore presso il laboratorio nazionale di taratura (LNT) dei contatori.	Carta del Servizio	30 giorni dalla verifica effettuata dal LNT*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it; autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di verifica del livello di pressione	Richiesta formulata dall'intestatario per la verifica del livello di pressione presso l'utenza.	Carta del Servizio	20 giorni dalla richiesta*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it; autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di sostituzione del misuratore	Richiesta formulata dall'intestatario sulla sostituzione del contatore.	Carta del Servizio	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it; autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Reclamo	Richiesta formulata dall'intestatario attraverso l'apposito modulo di reclamo/richiesta recante i motivi della contestazione	Carta del Servizio	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta scritta di informazioni	Richiesta formulata dall'intestatario attraverso l'apposito modulo di reclamo/richiesta recante i motivi della richiesta.	Carta del Servizio	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it; autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di rettifica di fatturazione	Richiesta formulata dall'intestatario del contrato a seguito di un presunto errore nella fatturazione	Carta del Servizio	60 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Contenzioso e recupero crediti Fatturazione	Coordinatore Contenzioso e Recupero Crediti /Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: reclami.recuperocrediti@pec.caltaqua.it; autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta telefoniche Customer Care e Pronto Intervento	Richieste di informazioni sui servizi prestati e segnalazione guasti.	Carta del Servizio	*	Operatori Call Center	Call Center	Referente Call Center	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO

Servizi	Descrizione	Norme di riferimento	Tempo massimo stimato per l'ottenimento del servizio	Unità organizzative responsabili dell'istruttoria	Ufficio del procedimento	Ufficio competente all'adozione del provvedimento finale	Nome del soggetto sostitutivo in caso di inerzia	Modalità di presentazione dell'istanza e richiesta informazioni	Silenzio assenso
Richiesta di cambio tariffa	Il servizio viene eseguito su richiesta dell'utente una volta che ne siano stati accertati i requisiti previsti dal piano tariffario.	Delibera di approvazione dell'articolazione tariffaria	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Gestione Clienti	Coordinatore Gestione Clienti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di modifica dei dati contrattuali	Modifica dei dati contrattuali a seguito di una richiesta dell'intestatario del contratto. Il servizio viene eseguito a seguito della presentazione della documentazione richiesta.	Carta del Servizio	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Gestione Clienti	Coordinatore Gestione Clienti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO
Autolettura	Il servizio consente all'utente di inviare la lettura del misuratore attraverso i canali messi a disposizione del gestore.	Carta del Servizio	Soggetta a validazione da parte del soggetto gestore	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Fatturazione	Coordinatore Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it telefono per invio della lettura via SMS: +393424112693	NO
Pag@Online	Il servizio consente all'utente di pagare una fattura attraverso carta di credito o bancomat compilando l'apposito formulario disponibile sul nostro sito internet	N.A.	N.A.	Tecnico d'incassi	Area Incassi	Tecnico d'incassi	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: incassi@pec.caltaqua.it	NO
Domiciliazione bancaria	Il servizio di domiciliazione bancaria viene eseguito su richiesta e permette a un correntista di addebitare in automatico il pagamento delle bollette.	N.A.	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Gestione Clienti	Coordinatore Gestione Clienti	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli PEC: ufficio.commerciale@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di attivazione del servizio CaltaquAlert	Richiesta di attivazione del servizio gratuito per la ricezione di SMS sul numero di cellulare su informazioni che possano riguardare modifiche, ritardi o mancata effettuazione dei servizi gestiti dal gestore del Servizio Idrico Integrato.	N.A.	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Fatturazione	Coordinatore Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 Mail: h2online@caltaqua.info PEC: autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Richiesta di attivazione del servizio H2ONLINE	Richiesta di attivazione del servizio gratuito che permette di ricevere la bolletta dell'acqua in formato elettronico direttamente nella casella di posta elettronica indicata dall'intestatario del contratto.	N.A.	30 giorni*	Addetti Gestione clienti. Uffici di Caltanissetta, Gela e Mussomeli	Fatturazione	Coordinatore Fatturazione	Responsabile Gestione clienti	Call center Customer Care: 800 180 204 Sedi Uffici Gestione Clienti Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 Mail: caltaqualert@caltaqua.info PEC: autolettura@pec.caltaqua.it	NO
Accesso Civico Semplice	Richiesta di documenti, informazioni o dati che l'amministrazione abbia omesso di pubblicare all'interno della sezione "Amministrazione Trasparente".	Art. 5, c. 1 D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.	30 giorni	Responsabile Trasparenza	Responsabile Trasparenza	Responsabile Trasparenza	Direttore Generale	Sedi Uffici Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Raccomandata A/R: alla c.a. del Responsabile della Trasparenza, di Acque di Caltanissetta S.p.A., Corso Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta PEC: trasparenza@pec.caltaqua.it.	NO
Accesso Civico Generalizzato	Accesso a dati, informazioni e documenti detenuti dall'amministrazione, ulteriori rispetto a quelli sottoposti ad obbligo di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente", nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti.	Art. 5, c. 2 - D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.	30 giorni	Dipartimento di competenza	Dipartimento di competenza	Dipartimento di competenza	Responsabile Trasparenza	Sedi Uffici Caltanissetta, Gela e Mussomeli (vedasi pagina contatti) Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC: info@pec.caltaqua.it	NO
Accesso agli atti	Diritto riconosciuto a tutti i soggetti interessati, pubblici e privati, compresi quelli portatori di interessi diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti e collegate al documento per il quale è richiesto l'accesso. Tale diritto non è riconosciuto nel caso di richiesta di informazioni e documenti tutelati dalle norme vigenti in materia di privacy.	L. 241/90 e s.m.i., L. 15/05, D.P.R. 184/06,D.Lgs. 196/03, L.R. 10/91 e Regolamento UE 2018/679 GDPR	30 giorni	Responsabile del procedimento di accesso agli atti	NA	Responsabile del procedimento di accesso agli atti ovvero Dipartimento di Competenza	Direttore Generale	Per posta: Acque di Caltanissetta SpA - C.so Vittorio Emanuele, 61 - 93100 Caltanissetta Brevi manu: Protocollo Ufficio di Caltanissetta Fax: 0934 584700 PEC:accessoatti@pec.caltaqua.it	NO

* Per ulteriori dettagli delle singole prestazioni che compongono i singoli servizi sopraelencati nonchè i rispettivi tempi e indennizzi si invita a visionare la Carte dei Servizi al link:

https://www.caltaqua.it/files/carta_servizi.pdf