

PROVA SCRITTA SELEZIONE ADDETTI UFFICIO CLIENTI DEL 22 FEBBRAIO 2024

COGNOME-NOME CANDIDATO _____ FIRMA _____

1) Chi subentra nell'unità immobiliare già provvista di erogazione, deve sottoscrivere una voltura entro 30 giorni. Al momento della richiesta il nuovo utente deve:

- a) Fornire il codice utenza della fornitura da volturare e la matricola del misuratore, la lettura iniziale per il nuovo titolare farà riferimento all'ultimo valore fatturato
- b) Fornire la matricola del misuratore, il gestore provvederà alla rilevazione della lettura entro 10 giorni, la quale costituirà lettura di cessazione e lettura iniziale per il nuovo titolare
- c) Fornire l'autolettura del misuratore, corredata da fotografia, che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare
- d) Fornire il codice identificativo del punto erogazione, la lettura di cessazione del precedente contratto e la lettura iniziale per il nuovo titolare, sarà determinata sulla base della media dei consumi, in riferimento alla tipologia d'utenza

2) Nel caso di voltura a seguito di decesso dell'intestatario, il corrispettivo dovuto per la voltura è:

- a) A carico del nuovo intestatario, compresa della marca da bollo
- b) A carico del Gestore, ad eccezione della marca da bollo. Tale disposizione si applica unicamente nel caso in cui il nuovo intestatario assuma la residenza entro 60 giorni
- c) A carico del Gestore, compresa marca da bollo, qualora il subentrante è erede del precedente intestatario
- d) A carico del Gestore, compresa la marca da bollo. Tale disposizione si applica nel caso in cui il nuovo intestatario assuma la residenza entro 60 giorni

3) Il Gestore, per ciascuna utenza, è tenuto ad emettere un numero di bollette all'anno, considerando i consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni annue è determinato come segue:

- a) Due bollette all'anno per gli usi domestici indipendentemente dai consumi, per gli usi extra domestici due bollette all'anno con consumi fino a 300 metri cubi e un minimo di sei bollette per consumi superiori a 3000 metri cubi
- b) Un minimo di due bollette l'anno per consumi medi fino a 100 metri cubi annui, fino a un minimo di sei bollette l'anno per consumi superiori a 3000 metri cubi
- c) Il numero delle fatturazioni annuali è determinato dalle scelte operative del Gestore, sulla base dei consumi degli ultimi tre anni
- d) Un minimo di una bolletta all'anno per gli usi domestici con consumi inferiori a 100 metri cubi, un minimo tre bollette all'anno per gli usi diversi con consumi fino a 1000 metri cubi e un minimo di sei bollette per consumi superiori a 3000 metri cubi

4) Il servizio di lettura dei misuratori:

- a) Il numero delle rilevazioni annuali delle letture è determinato dalle scelte operative del Gestore, sulla base dei consumi degli ultimi due anni e per consumi maggiori o superiori ai 3000 metri cubi
- b) Il Gestore stabilisce il numero di tentativi di raccolta delle letture sulla base delle proprie disponibilità organizzative annuali
- c) È garantito dal Gestore sulla base dei consumi medi annui dell'utenza: un tentativo di raccolta per i consumi entro i 100 metri cubi, 2 tentativi di raccolta per i consumi entro i 3000 metri cubi e tre tentativi se il consumo è superiore ai 3000 metri cubi annui
- d) Costituisce uno standard specifico e deve essere garantito dal Gestori in funzione del consumo medio: due tentativi di raccolta per i consumi entro i 3000 metri cubi e tre tentativi se il consumo è superiore ai 3000 metri cubi annui

5) Modalità di gestione reclami:

- a) Il Gestore classifica i reclami attraverso una procedura informatizzata e risponde sulla base di terminologie standard proprie
- b) Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta al reclamo scritto utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i dati essenziali previsti da Arera
- c) Il Gestore è tenuto a rispondere ai reclami soltanto se pervenuti su specifici moduli, messi a disposizione sul sito aziendale e presso gli sportelli fisici dislocati sul territorio
- d) Il Gestore è tenuto a rispondere ai reclami in modo chiaro e comprensibile sulla base dei propri standard di comunicazione, indicando sempre il codice di riferimento dell'utenza come previsto dall'ATO 4 Cuneese

PROVA SCRITTA SELEZIONE ADDETTI UFFICIO CLIENTI DEL 22 FEBBRAIO 2024

COGNOME-NOME CANDIDATO _____ FIRMA _____

6) Segnalazioni classificabili come pronto intervento del Gestore:

- a) Copiosa perdita di acqua su derivazione di più unità immobiliari a valle del misuratore
- b) Poca pressione relativamente ad un gruppo di unità immobiliari
- c) Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericoli di gelo
- d) Perdita importante da condotta di distribuzione in terreno di servitù

7) Tempo massimo per l'appuntamento concordato a seguito di richiesta sopralluogo per nuovo allacciamento e attivazione:

- a) 10 giorni solari
- b) 7 giorni lavorativi
- c) 20 giorni lavorativi
- d) 7 giorni solari

8) Tempo massimo per l'emissione della fattura è:

- a) Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa, 45 giorni lavorativi
- b) Tempo intercorrente tra l'emissione della bolletta e la data di scadenza, 45 giorni lavorativi
- c) Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa, 45 giorni solari
- d) Tempo intercorrente tra il primo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della stessa, 45 giorni solari

9) Termine per il pagamento della bolletta (tempo intercorrente dalla data di emissione della bolletta):

- a) 20 giorni solari
- b) 30 giorni lavorativi
- c) 30 giorni solari
- d) 20 giorni lavorativi

10) L'indennizzo corrisposto dal Gestore laddove non rispetti gli standard specifici di erogazione del servizio:

- a) Il Gestore corrisponde sempre un indennizzo standard all'utente finale solo se viene inviato un reclamo di mancato rispetto dei tempi di esecuzione della prestazione
- b) L'indennizzo è corrisposto se richiesto per iscritto dall'utente, specificando la tipologia del mancato rispetto degli standard specifici di erogazione del servizio
- c) Il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro. L'indennizzo automatico base, di cui sopra, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione
- d) L'indennizzo è dovuto anche nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico

11) A seguito di disattivazione per morosità, al saldo del corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard, quindi entro:

- a) 1 giorno lavorativo tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento e la data di riattivazione del servizio
- b) 4 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento e la data di riattivazione del servizio
- c) 4 giorni solari, tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento e la data di riattivazione del servizio.
- d) 2 giorni feriali, tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento e la data di riattivazione del servizio

PROVA SCRITTA SELEZIONE ADDETTI UFFICIO CLIENTI DEL 22 FEBBRAIO 2024

COGNOME-NOME CANDIDATO _____ FIRMA _____

12) I corrispettivi applicati alle utenze domestiche sono articolati prevedendo, per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, le seguenti componenti:

- a) Una quota variabile, proporzionale al consumo e, limitatamente al servizio di acquedotto, modulata per fasce di consumo; e una quota fissa, non correlata al consumo, che, in linea generale, rifletta gli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti
- b) Una quota fissa e una quota variabile calcolati sempre in modo proporzionale al consumo dell'utenza
- c) Una quota variabile per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, quali oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti, in base ai consumi dell'utenza e delle unità servite
- d) Una quota fissa unica per ogni misuratore indipendentemente dal numero delle unità erogate, quali oneri per il servizio di acquedotto e oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti

13) Alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile" sono ricondotte le seguenti tipologie di utenze:

- a) Utenze domestiche con persone residenti da almeno sei mesi
- b) Ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari di vigilanza, carceri, istituti scolastici
- c) Palestre, piscine, cimiteri, campi sportivi, casette dell'acqua, sedi di regioni, province, prefetture e municipi, presidi termali
- d) Uso artigianale, se trattasi di attività in cui l'utilizzo dell'acqua è necessario per lo svolgimento della stessa

14) Utilizzo allacciamenti per impianti antincendio:

- a) È possibile l'utilizzo diverso dell'impianto antincendio solo in casi eccezionali e con comunicazione scritta al Gestore, affinché proceda alla fatturazione del consumo in eccesso diverso dallo spegnimento incendio
- b) L'Utente è autorizzato all'utilizzo dell'impianto solamente in caso di incendio e limitatamente alle operazioni di spegnimento. Quando sia fatto uso di una bocca antincendio, comprese le eventuali prove periodiche di collaudo, l'Utente deve darne comunicazione al Gestore entro 24 ore
- c) È possibile la presenza di un unico misuratore per l'utenza antincendio e per altri usi, in caso non sia possibile scindere l'impianto, il Gestore in sede di fatturazione esegue il calcolo proporzionale dei consumi per l'esatta applicazione delle tariffe
- d) L'Utente è autorizzato all'utilizzo dell'impianto solamente in caso di incendio e quindi per operazioni di spegnimento. Quando si è fatto uso di una bocca antincendio, comprese le eventuali prove periodiche di collaudo, limitatamente ad un consumo di 50 metri cubi, l'utente deve darne comunicazione al Gestore entro 48 ore

15) Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è:

- a) Il tempo intercorrente tra il giorno del sopralluogo concordato e la data di invio del preventivo
- b) Il tempo intercorrente tra la data di richiesta da parte dell'utente e la data del sopralluogo
- c) Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di compilazione del preventivo stesso
- d) Il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente

16) Tempo massimo di esecuzione dei lavori complessi è stabilito in:

- a) 30 giorni lavorativi, tempo intercorrenti tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore
- b) 30 giorni lavorativi, tempo intercorrenti tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di inizio dei lavori da parte del gestore
- c) 20 giorni lavorativi, tempo intercorrenti tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore
- d) 45 giorni lavorativi, tempo intercorrenti tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore che comprende la ricezione degli atti autorizzativi o di servitù necessari per l'esecuzione dei lavori

PROVA SCRITTA SELEZIONE ADDETTI UFFICIO CLIENTI DEL 22 FEBBRAIO 2024

COGNOME-NOME CANDIDATO _____ FIRMA _____

17) Il regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali ha finalità di:

- a) Protezione dei dati delle persone fisiche a seguito di ricerca da parte delle autorità competenti ai fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali
- b) Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché norme relative alla libera circolazione di tali dati
- c) Protezione delle persone giuridiche, in particolare imprese nazionali
- d) Protezione delle persone fisiche nell'ambito di attività a carattere esclusivamente personale o domestico e quindi senza una connessione con un'attività commerciale o professionale

18) Il responsabile della protezione dei dati è incaricato di:

- a) mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate al fine di garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al regolamento della privacy e comunicare le informazioni riservate nell'adempimento dei propri compiti
- b) Effettuare le scelte sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei dati, anche per ciò che riguarda la sicurezza
- c) informare e fornire consulenza al titolare del trattamento o al responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal regolamento, nonché da altre disposizioni dell'Unione o degli Stati membri relative alla protezione dei dati
- d) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza

19) Rateizzazione dei pagamenti:

- a) Il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi
- b) Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento di una bolletta emessa qualora la richiesta sia pervenuta entro 2 giorni antecedenti alla scadenza della relativa fattura
- c) Il Gestore non ha l'obbligo di rateizzare la bolletta emessa, ma a seguito di inoltro di richiesta da parte dell'utente, qualora non sussistano inadempienze nei precedenti pagamenti, può riconoscere un piano di rateizzazione, fino a 18 rate mensili
- d) il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di rateizzare la bolletta emessa, se l'importo della stessa supera del 50% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi

20) Verifica del livello di pressione della rete al punto di consegna, comunicazione esiti all'utente:

- a) Gli esiti della verifica devono essere comunicati all'utente entro dieci giorni solari da quando la verifica è stata effettuata
- b) Gli esiti della verifica devono essere richiesti dall'utente, quale intestatario del contratto della fornitura idrica e allo stesso comunicati
- c) Gli esiti della verifica devono essere comunicati all'utente entro dieci giorni lavorativi da quando la verifica è stata effettuata
- d) Gli esiti della verifica devono essere comunicati all'utente entro trenta giorni lavorativi dalla data di richiesta dello stesso

21) Allacciamento degli scarichi per l'allontanamento delle acque reflue domestiche, in zone servite da pubblica fognatura:

- a) Tutti gli scarichi civili devono essere collegati alla pubblica rete fognaria se canalizzabili in meno di 1000 metri dall'apposito punto di allacciamento
- b) Tutti gli scarichi civili devono essere collegati alla pubblica rete fognaria se canalizzabili in meno di 100 metri dall'apposito punto di allacciamento
- c) I titolari di scarichi civili hanno la facoltà di scegliere se collegarsi alla pubblica rete fognaria o riversare gli scarichi in propria fossa di trattamento privati
- d) Tutti gli scarichi civili devono essere collegati alla pubblica rete fognaria. In caso di inerzia o inadempienza degli interessati, il Gestore può agire autonomamente per far rispettare gli obblighi, applicando delle sanzioni previste dall'autorità d'ambito

PROVA SCRITTA SELEZIONE ADDETTI UFFICIO CLIENTI DEL 22 FEBBRAIO 2024

COGNOME-NOME CANDIDATO _____ FIRMA _____

22) Servizi telefonici privi di albero fonico:

- a) Il Gestore ha l'obbligo di disporre di un servizio telefonico di assistenza con più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa e garantire un orario di risposta telefonica di 40 ore settimanali con la presenza di un minimo di tre operatori
- b) Il Gestore ha l'obbligo di disporre di un servizio telefonico di assistenza e sulla base di proprio sistema di gestione può mettere a disposizione un numero verde gratuito, garantendo un orario di apertura del servizio con presenza di operatori telefonici per un numero minimo di 35 ore settimanali
- c) Il Gestore ha l'obbligo di disporre di un servizio telefonico di assistenza con almeno un numero telefonico totalmente gratuito per telefonate da rete fissa e mobile, con risposta per un numero minimo di 20 ore settimanali
- d) Il Gestore ha l'obbligo di disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa e garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore

23) Standard specifico di qualità è:

- a) L'indicatore semplice o complesso della qualità contrattuale
- b) L'indicatore della percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati
- c) Il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale
- d) Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali

24) Cosa si intende per quantitativo essenziale di acqua:

- a) È il quantitativo minimo vitale, fissato dal d. P.C.M. 13 ottobre 2016, in 100 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 36,50 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali
- b) È il quantitativo minimo vitale, fissato dal d. P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali
- c) È il quantitativo fisso vitale, previsto dal d. P.C.M. 13 ottobre 2016, in 40 mc/abitante/anno necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali
- d) È il quantitativo minimo vitale, fissato dal d. P.C.M. 13 ottobre 2016, che può variare in base alle caratteristiche climatiche del territorio

25) Cosa si intende per codice di rintracciabilità?

- a) È il codice comunicato all'utente in occasione della stipulazione del contratto di fornitura, quale codice identificativo del punto di erogazione
- b) È il codice dell'operatore al quale viene assegnata la richiesta di prestazione, che consente al gestore di monitorare tempestivamente lo stato dell'esecuzione del lavoro
- c) È il codice assegnato alla richiesta di attivazione della fornitura, che permette all'utente di monitorare on-line lo stato di avanzamento dei lavori di allacciamento del servizio richiesto
- d) È il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati

26) Cosa si intende per limitazione della fornitura?

- a) È la riduzione della pressione in determinate zone del territorio, dovuta alla riduzione del flusso di acqua nelle condotte della rete di distribuzione e conseguente fornitura
- b) È la sospensione del flusso dell'acqua erogata al punto di consegna con la rimozione del misuratore nei casi di morosità
- c) È la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti e non residenti e attività commerciali
- d) È la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti

PROVA SCRITTA SELEZIONE ADDETTI UFFICIO CLIENTI DEL 22 FEBBRAIO 2024

COGNOME-NOME CANDIDATO _____ FIRMA _____

27) Rettifica di fatturazione:

- a) La richiesta di rettifica da parte dell'utente deve essere inoltrata entro 10 giorni lavorativi dalla scadenza della relativa bolletta. Il Gestore è tenuto ad inviare riscontro entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta di rettifica nel caso di inesattezza contabile o tariffaria della bolletta ed entro 15 giorni lavorativi qualora subentri la verifica del misuratore
- b) Il termine per l'inoltro della richiesta di rettifica di fatturazione, o reclami sulla bolletta, da parte dell'utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Il gestore provvede a dare riscontro motivato entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta ed eseguire la rettifica di fatturazione entro i 60 giorni lavorativi
- c) La richiesta di rettifica di fatturazione, o reclamo, da parte dell'utente deve essere inoltrata entro il quinto giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Il gestore provvede a dare riscontro motivato entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta ed eseguire la rettifica di fatturazione entro i 60 giorni lavorativi
- d) Il termine per l'inoltro della richiesta di rettifica di fatturazione, o reclami sulla bolletta, da parte dell'utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Il gestore provvede a dare riscontro motivato entro 30 giorni solari dalla richiesta ed eseguire la rettifica di fatturazione entro i 60 giorni solari

28) Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura:

- a) 10 giorni solari calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente
- b) 10 giorni lavorativi calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente
- c) 5 giorni lavorativi calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente
- d) 5 giorni solari calcolati dal momento in cui il Gestore riceve la richiesta di voltura dell'utente e la data di attivazione della fornitura intestata al nuovo utente

29) Cosa si intende per REMSI?

- a) Regolazione della misura nel servizio idrico integrato
- b) Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato
- c) Regolazione della manutenzione nel servizio idrico integrato
- d) Regolazione del miglioramento nel servizio idrico integrato

30) Qual è la pressione massima di esercizio:

- a) Pressione massima di esercizio pari a 7 Kg/cm² (7 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 70 metri). Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale
- b) Pressione massima di esercizio pari a 10 Kg/cm² (10 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 100 metri). Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale
- c) Pressione massima di esercizio pari a 14 Kg/cm² (14 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 140 metri). Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale
- d) Pressione massima di esercizio pari a 3.5 Kg/cm² (3.5 bar, corrispondenti a un "carico idraulico" di 35 metri). Questo valore di pressione massima è riferito al livello del piano stradale