

## ADDETTO CLIENTELA PROVA A

---

Quesito n. 1 [\[Punti 2\]](#)

Cos'è la Carta del Servizio? Scegliere la risposta corretta tra le seguenti:

- A. È un documento che sancisce gli obblighi contrattuali dell'utente nella fruizione del servizio: costituisce pertanto elemento alternativo ai contratti di fornitura;
- B. È un documento che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio; costituisce pertanto elemento integrativo dei contratti di fornitura e sottolinea l'attenzione alle necessità dell'utente;
- C. È un documento che descrive i diritti dell'utente; costituisce pertanto elemento essenziale nel rapporto con la collettività;
- D. È un documento che descrive il servizio offerto e fornisce all'utenza un'ampia panoramica sulle modalità di erogazione del servizio e sui benefici che l'utente ne trae.

Quesito n. 2 [\[Punti 2\]](#)

Cosa rappresenta il punto di consegna? Scegliere la risposta corretta tra le seguenti:

- A. È rappresentato dal contatore, indipendentemente dalla sua collocazione;
- B. È il rubinetto di casa, cioè il punto da cui avviene l'erogazione dell'acqua;
- C. È il punto che delimita il suolo pubblico dalla proprietà privata, dove generalmente viene posizionato il contatore;
- D. È la condotta idrica derivata dalla principale e dedicata all'alimentazione dell'utenza.

Quesito n.3 [\[Punti 2\]](#)

Qual è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua fatturati in bolletta:

- A. L'ettolitro;
- B. L'ettolitro alla rilevazione della lettura ed il metro cubo nella fatturazione dei consumi;
- C. il metro cubo;
- D. i litri nella rilevazione della lettura e l'ettolitro nella fatturazione dei consumi.

Quesito n. 4 [\[Punti 4\]](#)

Che cosa rappresenta l'Ambito Territoriale Ottimale e quali funzioni ha l'Autorità d'Ambito (ora denominata AUSIR, Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti)?

Quesito n. 5 [\[Punti 8\]](#)

Definizione e disciplina di "perdita occulta"?

Quesito n. 6 [\[Punti 3\]](#)

Indicare almeno due modalità per il pagamento delle bollette Irisacqua.

Quesito n. 7 [\[Punti 3\]](#)

Che cosa rappresenta il deposito cauzionale sul servizio idrico

Quesito n. 8 [\[Punti 3\]](#)

Quali sono le condizioni per cui un utente può avanzare un reclamo scritto al Gestore del Servizio Idrico Integrato e quali contenuti minimi devono essere presenti nel reclamo se non viene utilizzato lo specifico modulo?

Quesito n. 9 [\[Punti 3\]](#)

Che cosa si intende per autorizzazione allo scarico