

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con decreto del Commissario *ad acta* n.....del.....\*\*/\*\*/2024

## Sommario

SEZIONE I – INTRODUZIONE.....	5
1.1 Oggetto ed ambito di applicazione.....	5
1.2 Validità della Carta dei Servizi.....	6
1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento .....	7
1.4 Norma di rinvio.....	7
SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
2.1 Eguaglianza.....	8
2.2. Imparzialità .....	8
2.3. Continuità.....	8
2.4. Partecipazione .....	8
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità .....	8
2.6. Cortesia.....	8
2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	9
2.8. Privacy.....	9
2.9. Condizioni principali di fornitura .....	9
2.10. Corretto utilizzo della risorsa idrica .....	9
SEZIONE III – TUTELA DELL’UTENTE .....	10
3.1. Sportelli aperti al pubblico e numero verde.....	10
3.2. Sportello online .....	11
3.3. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza.....	11
SEZIONE IV - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA’ DEL SII.....	12
4.1. Standard qualitativi.....	12
4.2. Tempo di attesa al telefono.....	13
4.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici.....	13
4.4. Facilitazioni per utenti particolari.....	13
4.5. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l’utente .....	14
4.6. Risposta alle richieste scritte .....	14
4.7. Risposta ai reclami.....	14
4.8. Servizi di consulenza agli utenti .....	14
4.9. Semplificazione delle procedure.....	15
4.10. Informazione agli utenti .....	15
4.11. Rapporti con gli utenti.....	15
4.12. Procedure di reclamo .....	16
4.13. Indennizzi automatici.....	17
4.14. Modalità di pagamento.....	17
4.15. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	18

4.16.	Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico.....	18
- A:	modificato e integrato con deliberazioni 257/2021/R/com, 106/2022/R/com, 13/2023/R/com, 194/2023/R/com, 622/2023/R/com e 404/2023/R/com.....	18
- B e C :	modificati e integrati con deliberazioni 257/2021/R/com, 622/2023/R/com e 404/2024/R/com.....	18
4.17.	Rettifiche di fatturazione .....	18
4.18.	Deposito cauzionale .....	19
4.19.	Morosità.....	20
4.20.	Sollecito bonario di pagamento.....	20
4.21.	Costituzione in mora dell'utente .....	20
4.22.	Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora .....	22
4.23.	Comunicazione di avvenuto pagamento .....	22
4.24.	Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso... 22	
4.25.	Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile.....	24
4.26.	Modalità di sospensione del servizio.....	25
4.27.	Riattivazione della fornitura idrica.....	25
4.28.	Sistema di Qualità.....	26
4.29.	Fattura .....	26
4.30.	Diritto di accesso agli atti .....	26
<b>SEZIONE V - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA .....</b>		<b>27</b>
5.1	Tempo di preventivazione.....	27
5.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza .....	27
5.3	Tempo per l'attivazione ed la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto .....	27
5.4.	Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito .....	28
5.5.	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.....	28
5.6.	Verifiche tecniche sui misuratori .....	28
5.7.	Verifica del livello di pressione .....	29
5.8.	Servizio di misura dei consumi e fatturazione. ....	29
5.9.	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte.....	30
<b>SEZIONE VI – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....</b>		<b>31</b>
6.1.	Continuità del servizio.....	31
6.2.	Pronto intervento (segnalazione guasti) .....	31
6.3.	Tempo di preavviso per interventi programmati.....	31
6.4.	Durata delle sospensioni programmate.....	31
6.5.	Crisi di scarsità idrica.....	31
6.6.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....	32
6.7.	Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile.....	32
6.8.	Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile.....	32
6.9.	Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile .....	32
6.10.	Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile .....	32

6.11. Controllo e pulizia della rete fognaria .....	32
6.12. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione .....	32
6.13. Valutazione della qualità del servizio .....	32
6.14. Applicazione della tariffa .....	33
ALLEGATO A  .....	34
ALLEGATO B  GLOSSARIO .....	40
ALLEGATO C  .....	43

## SEZIONE I – INTRODUZIONE

### 1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La Carta dei Servizi (di seguito anche Carta) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Rivieracqua S.p.A. (di seguito anche Rivieracqua, o Società, o Gestore o Azienda) e gli utenti del servizio idrico integrato (SII) nei territori dove la società esercita tale servizio. Permette al singolo cittadino di conoscere ciò che si deve attendere dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare il rispetto degli impegni.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Il fine della Carta è di stabilire e garantire i diritti degli utenti del servizio idrico integrato-gestito da Rivieracqua ed assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'Azienda. Fissa, inoltre, i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. Quest'ultimi sono monitorati dall'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale Ovest Imperia mediante la trasmissione da parte del Gestore dei report e della documentazione relativi alle attività del Servizio acquedotto.

La Carta del servizio idrico integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio (acquedotto, fognatura, depurazione) e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce alle seguenti tipologie d'uso:

- per il **servizio di acquedotto**, ai seguenti usi:
  - 1) Uso domestico (residente, non residente e condominiale)
  - 2) Uso industriale;
  - 3) Uso artigianale e commerciale;
  - 4) Uso agricolo e zootecnico;
  - 5) Uso pubblico non disalimentabile;
  - 6) Uso pubblico disalimentabile;
  - 7) Altri usi (categoria residuale a cui ricondurre tipologie di utenze che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate)
- per il **servizio di fognatura** si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura;
- per il **servizio di depurazione** si riferisce alla depurazione delle acque reflue urbane.

Il presente documento è stato redatto tenendo presente la normativa in materia ed in particolare:

- DPCM 27 gennaio 1994 e s.m.i. – “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
- DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. – “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- DPCM 29 aprile 1999 e s.m.i. – “Schema Generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. – “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 86/2013/R/idr e s.m.i. – “Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e s.m.i.;
- Delibera ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i.<sup>1</sup> <sup>1</sup> – “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale”;
- Delibera ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i. – “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”;

- Delibera ARERA 63/2021/R/com “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” e relativi Allegati aggiornati
- Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”. Delibera ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 “Testo integrato morosità” (REMSI).
- Delibera ARERA 547/2019/r/idr del 27 dicembre 2019 “Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.
- Delibera ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”
- Delibera ARERA 186/2020/R/idr del 26 maggio 2020 “Integrazioni e modifica alla deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/idr in attuazione delle disposizioni di cui all’art.1 comma 295 della legge 27/12/2019 n°160 in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.
- Delibera ARERA 221/2020/R/idr del 16 giugno 2020 “modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1 comma 291 della legge 27.12.2019 n°160”.
- Delibera ARERA 301/2021/E/com del 13 luglio 2021 “Ampliamento del novero dei gestori del settore idrico obbligati alla partecipazione al servizio conciliazione dell’Autorità e rettifica di errore materiale nella deliberazione dell’Autorità 537/2020/E/tlr”.
- Delibera ARERA 609/2021/R/idr del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)”.
- Delibera ARERA 610/2021/R/idr del 21 dicembre 2021 “Integrazione e modifiche alla deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore. Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Gestore.

6

La Carta dei Servizi è consegnata a ciascuna utenza alla stipula del contratto di fornitura ed è comunque disponibile presso gli sportelli e sul sito web del Gestore.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

Il Gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della Carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

## **1.2 Validità della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente, con contestuale revisione degli standard, qualora le mutate condizioni, normative, regolatorie, che disciplinano il servizio, lo richiedano o per tenere eventualmente conto degli interventi previsti nel Piano d'Ambito.

È previsto l'aggiornamento della Carta, se necessario, su indicazione dei soggetti istituzionali nazionali e regionali preposti nonché dell'Ufficio d'Ambito, oppure per situazioni od esigenze man mano individuate.

In caso di aggiornamento sostanziale saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori.

La Carta dei Servizi potrà essere modificata anche su proposta del Gestore, il quale dovrà adeguatamente descrivere e motivare le proposte di modifica mediante presentazione di apposita relazione all'Ufficio d'Ambito che, previa istruttoria, provvederà con atto espresso ad approvare la revisione proposta.

Le eventuali modifiche che saranno intervenute a livello normativo e che potranno influire sulla presente Carta dei Servizi s'intenderanno automaticamente recepite e applicabili e saranno integrate in occasione del successivo aggiornamento della Carta dei Servizi.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima Carta.

### **1.3 Il soggetto Gestore - Settori di intervento**

Rivieracqua S.p.A., è una società per azioni a capitale pubblico-privato.

È stata costituita allo scopo di gestire il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Imperiese che, secondo la definizione legislativa, è "*costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue*".

La Società presidia, difende e preserva la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio ambientale. Intende perseguire un equo rapporto fra tariffe applicabili e la qualità del servizio nel senso più ampio, programmando e realizzando gli investimenti e gli interventi necessari previsti nel Piano d'Ambito.

Opera secondo criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione per concretizzare efficacia ed efficienza della gestione.

<i>Voce</i>	<i>Riferimenti - Contatti</i>
Gestore	Rivieracqua S.p.A.
Indirizzo (sede legale)	Lungomare Amerigo Vespucci, n. 5 - Imperia
Email pec	rivieracqua@legalmail.it
Sito internet	www.rivieracqua.it

### **1.4 Norma di rinvio**

In caso siano presenti lacune o punti di contrasto del presente documento rispetto a provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) questi ultimi sono da considerarsi in ogni caso prevalenti.

## **SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, lingua, orientamento sessuale, religione, stato di salute, nazionalità e opinione politica.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti, laddove possibile, anche per via informatica e telematica.

### **2.2. Imparzialità**

Il Gestore, rispetto agli altri criteri indicati nella carta, a partire dall'eguaglianza di cui al punto 2.1. ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

### **2.3. Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni su motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### **2.4. Partecipazione**

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore è garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla organizzazione e prestazione del servizio attraverso coinvolgimento dell'utente nella fase di valutazione del servizio. L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/08/2005, n. 195.

### **2.5. Efficienza, efficacia ed economicità**

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **2.6. Cortesia**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.



### **2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

### **2.8. Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/06/2003, n. 196 (come aggiornato e integrato alla luce del Regolamento Europeo 679/2016), consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

### **2.9. Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto utente gestore che è consegnato all'utente al momento della stipula. Sono altresì rese note sul sito internet del Gestore.

### **2.10. Corretto utilizzo della risorsa idrica**

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata anche secondo criteri di solidarietà e sostenibilità. L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche e sono adottate al fine di applicare tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque. Da questi principi deriva pertanto che il Gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i Clienti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

## SEZIONE III – TUTELA DELL'UTENTE

### 3.1. Sportelli aperti al pubblico e numero verde

Il Gestore si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sul servizio acquedotto erogato. In particolare, fornisce agli utenti informazioni in merito ai principali aspetti che caratterizzano la fornitura al momento della richiesta di un nuovo contratto.

Il Gestore si impegna, inoltre, a comunicare agli utenti ogni modifica alle condizioni ed alle modalità del servizio attraverso:

- le bollette;
- i tradizionali mezzi di informazione (radio, giornali, ecc...);
- il sito internet aziendale e numero verde ([www.rivieracqua.it](http://www.rivieracqua.it) - 800331331);
- eventuali opuscoli disponibili presso gli sportelli.

Copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono disponibili per gli utenti, previa richiesta, presso gli sportelli aperti al pubblico dal Gestore

Gli utenti che desiderano avere informazioni sulle procedure e sulle condizioni dei servizi possono utilizzare le modalità indicate di seguito.

Gli utenti di Rivieracqua S.p.A. possono accedere ai servizi offerti dall'azienda attraverso gli sportelli e negli orari sotto riportati:

**Indirizzo:** Via Armea, 98 - 18038 **SANREMO (IM)**

**Giorni e orari:** Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle 16.00 - Dalle 8 alle 12 il sabato

**Tel:** 0184/5371

**E-Mail:** [sanremo@rivieracqua.it](mailto:sanremo@rivieracqua.it)

**Indirizzo:** Palazzo Sir Thomas Hambury – Piazza XX Settembre - 18039 **VENTIMIGLIA (IM)**

**Giorni e orari:** Lunedì – Mercoledì - Venerdì dalle ore 09.00 alle 12.00

**E-Mail:** [ventimiglia@rivieracqua.it](mailto:ventimiglia@rivieracqua.it)

**Indirizzo:** Via S.Pio da Pietrelcina, 40 - 18100 **IMPERIA (IM)**

**Giorni e orari:** Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle 12.00 Dalle 14,00 alle 15,30 il lunedì

**E-Mail:** [imperiam@rivieracqua.it](mailto:imperiam@rivieracqua.it)

Il tempo medio di attesa agli sportelli non può essere superiore a 20 minuti ai sensi della Delibera ARERA 655/2015/R/idr.

In particolare, possono essere presentate le seguenti richieste:

- preventivo per modifica o nuovo allacciamento;
- attivazione della fornitura;
- riattivazione o subentro nella fornitura;
- voltura;
- disattivazione della fornitura;
- verifica del misuratore o del livello di pressione;
- sostituzione del misuratore;
- riconoscimento di perdite occulte;
- rettifiche di fatturazione;
- richieste di informazioni o presentazione di eventuali reclami.

### **3.2. Sportello online**

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet ([www.rivieracqua.it](http://www.rivieracqua.it)) che, oltre a contenere tutte le informazioni sulla società e sui servizi, consente all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, autolettura.

### **3.3. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza**

Il Gestore attiva un servizio telefonico totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa (numero verde 800 – 331331), per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali (orario lunedì – giovedì dalle ore 8 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 16,00 ed il venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,30) per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità o, quantomeno, il proprio codice identificativo.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

## SEZIONE IV - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

### 4.1. Standard qualitativi

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale.

È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).

È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

- formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno) del Gestore affinché gli utenti possano verificare il grado di raggiungimento/mantenimento degli standard prefissati.

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

Tra gli eventi di forza maggiore sono ricompresi, a titolo esemplificativo, non esaustivo, atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, cause imputabili all'utente finale, inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Il Gestore documenta la causa di mancato rispetto della continuità del servizio.

#### **4.2. Tempo di attesa al telefono**

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

*Tempo medio: 2 minuti.*

*Tempo massimo: 4 minuti.*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici

#### **4.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici**

Il tempo di attesa allo sportello fisico è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo è ricevuto.

*Tempo medio giornaliero: 20 minuti*

*Tempo massimo: 60 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

#### **4.4. Facilitazioni per utenti particolari**

Presso gli sportelli sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici (rampe, porte automatiche e servizi igienici) per persone con difficoltà motorie o disabilità.

Per questi ultimi e per le persone con patologie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, sono a disposizione percorsi preferenziali agli sportelli, fruibili attraverso il bottone dedicato del totem di gestione delle code.

Per gli utenti che, in funzione delle loro condizioni non possono presentarsi allo sportello e non possono fruire dei sistemi telematici di gestione delle pratiche (es. telefono, sito internet, ecc.) esistono modalità specifiche per la stipulazione dei contratti di fornitura: previa apposita richiesta, il personale aziendale si recherà direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso lo sportello.

#### **4.5. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente**

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

*Tempo massimo per appuntamento concordato: 7gg (salvo diverso accordo tra Gestore ed utente).*

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento.

L'utente o la persona da lui incaricata, assicura la disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

*Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati: max 3 ore*

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

#### **4.6. Risposta alle richieste scritte**

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni e l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

*Tempo massimo per la risposta alle richieste scritte 30 gg*

#### **4.7. Risposta ai reclami**

Il Gestore si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente è tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

*Tempo massimo per la risposta ai reclami scritti 30 gg*

#### **4.8. Servizi di consulenza agli utenti**

Il Gestore rende noti i settori per i quali è offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità di accesso al servizio.

#### **4.9. Semplificazione delle procedure**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

#### **4.10. Informazione agli utenti**

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- aggiorna periodicamente il proprio sito internet, accessibile ai disabili, tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei misuratori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata analiticamente.

#### **4.11. Rapporti con gli utenti**

Il Gestore si impegna ad istituire gli sportelli sui nuovi territori acquisiti, se ricorre l'obbligo. Lo sportello è volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti. Il Gestore istituisce un numero telefonico (800 - 331331) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti concordati dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli utenti.

#### 4.12. Procedure di reclamo

Il Gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito internet, in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - i. nome ed il cognome;
  - ii. indirizzo postale o telematico;
  - iii. servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - iv. codice utente;
  - v. indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal gestore in caso di misuratore funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

In tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte presso gli sportelli aperti al pubblico, lo sportello online, posta elettronica o corrispondenza il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

Con la Deliberazione 233/2023/E/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA) ha previsto, a decorrere dal 30 giugno 2023, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di ARERA oppure presso gli altri Organismi accreditati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria.

L'utente finale non potrà, pertanto, attivare una causa giudiziale senza aver preliminarmente esperito il tentativo di conciliazione.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto di ARERA, è gratuito, si svolge on-line ed è attivabile, direttamente o tramite delegato, da tutti gli utenti finali, solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio gestore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente, oppure se siano trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo e non sia ancora pervenuta una risposta.

L'incontro è moderato da un conciliatore del Servizio che, pur non avendo poteri decisori, aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia.

L'eventuale accordo sottoscritto tra le parti al termine della procedura costituirà titolo esecutivo, ossia potrà essere fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.



Il verbale di mancato accordo, invece, sarà valido presupposto per adire l'autorità giudiziaria.

Per maggiori informazioni relative all'attivazione di una conciliazione è disponibile sul sito di ARERA una sezione dedicata accessibile a questo link: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it) - Servizio Conciliazione e anche sul sito internet aziendale.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi al Foro di Imperia e per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione (es. Camera di Commercio) o al Giudice di Pace.

#### **4.13. Indennizzi automatici**

Il Gestore indica, allegati alla Carta e pubblicati sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità da assoggettare a rimborso automatico di 30,00 euro, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal Gestore stesso.

L'indennizzo automatico, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard ma entro il tempo triplo dello standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Gestore (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

#### **4.14. Modalità di pagamento**

Il Gestore indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate al fine di agevolare l'utente, garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni attraverso l'utilizzo di apparecchiature automatiche multifunzione (c.d. "Totem"). Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- contanti presso gli sportelli
- assegni circolari o bancari;
- a mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano;
- bollettino postale;
- bonifico bancario;
- Piattaforma digitale PagoPa.

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

#### 4.15. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In presenza di tali condizioni il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea e degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

#### 4.16. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

Le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico sono definite dalla Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021 e ai relativi allegati:

- A: modificato e integrato con deliberazioni 257/2021/R/com, 106/2022/R/com, 13/2023/R/com, 194/2023/R/com, 622/2023/R/com e 404/2023/R/com
- B e C: modificati e integrati con deliberazioni 257/2021/R/com, 622/2023/R/com e 404/2024/R/com

#### 4.17. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente il Gestore garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale **relativa ad una fattura già pagata**, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo **addebitato in bolletta** oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite **rimessa diretta**. Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

#### 4.18. Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Gestore richiede all'utente finale il versamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale, ed è uno strumento che assicura il Gestore circa l'esatto adempimento degli obblighi a carico dell'utente. Infatti, non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nelle bollette successive.

Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. è così determinato:

- a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il Gestore ritiene possano essere attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

L'utente finale è considerato appartenere alla fascia di consumo storico anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 % in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria con consumi annui fino a 500 mc e a quelle che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal Gestore, non sarà richiesto alcun deposito

Il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- cambiamento delle modalità di pagamento dell'utente che decida di avvalersi/non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
- perdita/acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione qualora, effettuate le opportune verifiche, si riscontra la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

#### 4.19. Morosità

Lo “stato di morosità” è l’esplicitazione dello stato di morosità dell’utente finale determinato a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali.

Il soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore o delegato del condominio in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc.

All’utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

#### 4.20. Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell’utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all’utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione -un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a. il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l’importo totale da saldare;
- b. il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c. le modalità con cui l’utente finale può comunicare l’avvenuto pagamento;
- d. il bollettino precompilato per il pagamento dell’importo oggetto della comunicazione;
- e. i recapiti del Gestore ai quali l’utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione ai sensi del paragrafo 4.15 del presente documento.

#### 4.21. Costituzione in mora dell’utente

Il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all’utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all’articolo 156 del D.lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell’utente finale ai fini dell’attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l’utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura con il seguente avviso testuale: “ *La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].* ”

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l’importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall’utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a. il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge n. 205 /17 e ss.mm.ii. come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b. il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c. il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti che non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento; le prescrizioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati ;
- d. la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e. la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- f. le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.23, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g. le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
  - i termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
  - la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i. i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j. i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore è:
  - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto alla quarta alinea;
  - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il Gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- I. i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- II. gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:

- I. dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 4.24, 4.25 e 4.26;
- II. dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

#### **4.22. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora**

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo lettera c).

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a. il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del art.42 comma 42.4 del RQSII (Allegato A deliberazione 655/2015/R/idr e s.m)
- b. qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c. decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

#### **4.23. Comunicazione di avvenuto pagamento**

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

Tale comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

#### **4.24. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso**

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a. il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;

- b. successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c. siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 4.21, sesta alinea, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- d. al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- e. all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- f. all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti domestici residenti:

- g. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
  - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- h. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
  - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente;
  - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Il verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti a), b), c) e d) la procedura di cui alla precedente lettera h), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di non disalimentabili) che:

- risultino servite da Gestori per i quali l'ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale Idrico Ovest per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

- le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta a quanto previsto in caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
  - I. siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
  - II. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, promuove – ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a. qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 4.21, sesta alinea, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;
- b. in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c. nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

#### **4.25. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile**

Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;



- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili;
- g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico; h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'Ente di Governo d'Ambito. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
- il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 4.22.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

#### **4.26. Modalità di sospensione del servizio**

Il Gestore deve indicare le modalità di limitazione e/o sospensione della fornitura che, ove tecnicamente possibile, dovranno consistere nell'installazione di limitatori di portata/pressione conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.

La fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente

#### **4.27. Riattivazione della fornitura idrica**

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

#### **4.28. Sistema di Qualità**

Il Gestore si impegna ad adottare sistemi di qualità ed ambientali ed a conseguirne la certificazione. Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

#### **4.29. Fattura**

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Del. 586/2012/R/IDR (vedi Allegato C).

In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni e pronto intervento;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

È garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

#### **4.30. Diritto di accesso agli atti**

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata per iscritto all'Ufficio Relazioni con il pubblico del Gestore che è tenuto a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

## SEZIONE V - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

### 5.1 Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi:

*tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi.*

*tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.*

*tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi.*

*tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.*

### 5.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

*Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 15 giorni lavorativi.*

*Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*

*Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 20 giorni lavorativi.*

*Il tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.*

### 5.3 Tempo per l'attivazione ed la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di semplice attivazione, o di riapertura del misuratore senza modifica della portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro, o infine di attivazione o riattivazione dell'utenza fognaria.

*Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi.*

*Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifiche alla portata del misuratore è di 5 giorni lavorativi.*

*Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica con modifiche alla portata del misuratore è di 10 giorni lavorativi.*

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

#### **5.4. Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito**

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

*Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è di 5 giorni lavorativi.*

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura a titolo gratuito del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- eseguire la voltura nei tempi descritti;
- inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

28

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi e dei relativi bolli, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

#### **5.5. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente**

È il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

*Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi*

#### **5.6. Verifiche tecniche sui misuratori**

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'Utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Nei casi di controlli sui misuratori di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, nel caso in cui la verifica del misuratore sia effettuata in loco, il Gestore invia all'utente la comunicazione dell'esito entro 10 giorni dalla data di verifica in loco, se invece il misuratore viene inviato presso laboratori autorizzati, la comunicazione perviene all'utente entro 30 giorni della comunicazione dell'esito della verifica effettuata dai laboratori autorizzati.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore provvede ad addebitare all'utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante il costo di verifica e sostituzione è a carico del Gestore che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Nel caso di appuntamento concordato (es. per misuratore non accessibile) la verifica è effettuata in loco entro 7 giorni e qualora l'utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

### **5.7. Verifica del livello di pressione**

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna. La verifica è effettuata **entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta**, e le risultanze sono trasmesse all'utente entro 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebita all'utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Nel caso di appuntamento concordato la verifica è effettuata in loco entro 7 giorni e qualora l'utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

### **5.8. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.**

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei misuratori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a comunicare all'utente finale l'informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati (letture, tentativi di lettura, autoletture, documentazione fotografica, ...) per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2/anno se consumi  $\leq 100$  mc
- 3/anno se  $100 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$
- 4/anno se  $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$
- 6/anno se consumi  $> 3000$  mc

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. È altresì indicato in fattura la relativa possibilità di rateizzazione.

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs).

Il Gestore si impegna pertanto:

- nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.

#### **5.9. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte**

La gestione delle perdite nella rete privata dell'utente è effettuata così come previsto dal relativo Regolamento, che il Gestore pubblica sul proprio sito web. Un estratto del regolamento è consegnato agli utenti all'atto della firma del contratto allo sportello; gli estremi del Regolamento sono citati in tutte le bollette, e l'utente può chiederne copia in qualsiasi momento.

## SEZIONE VI – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

### 6.1. Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e nei casi più rilevanti all'Autorità e al CCU regionale e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### 6.2. Pronto intervento (segnalazione guasti)

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con **numero verde gratuito da telefono fisso e mobile: 800 - 410344**

Il Gestore garantisce un tempo massimo di arrivo sul luogo di intervento entro le **3 ore** dalla segnalazione relativa alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Gestore, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

### 6.3. Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio si dà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato).

Per ospedali e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

### 6.4. Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 12.

### 6.5. Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque, non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, informa l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

#### **6.6. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche.

#### **6.7. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile**

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Gestore si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

#### **6.8. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile**

Il Gestore garantisce controlli alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile nel rispetto della normativa vigente in materia.

I parametri sottoposti a controllo e le relative frequenze sono disponibili su richiesta dell'utente.

#### **6.9. Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile**

Il Gestore garantisce controlli nel processo di produzione di acqua potabile. I parametri di rilevazione in continuo sono disponibili su richiesta dell'utente.

#### **6.10. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile**

Il Gestore, per garantire la rispondenza della qualità dell'acqua erogata al punto di consegna ai livelli prescrittivi di legge, effettua determinazioni analitiche lungo la rete.

Sono a disposizione dell'utente i dati relativi a:

- l'elenco dei parametri controllati
- la frequenza e l'ubicazione dei controlli.

#### **6.11. Controllo e pulizia della rete fognaria**

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Gestore si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria.

#### **6.12. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione**

Il Gestore, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli.

#### **6.13. Valutazione della qualità del servizio**

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la **registrazione delle informazioni** e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali.

Entro il mese di giugno di ciascun anno il Gestore pubblica un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;



- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (confronto anno precedente), la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente);
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

#### **6.14. Applicazione della tariffa**

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).

## |ALLEGATO A|

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi (Del. 574/2019 - All. A)

	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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	30 euro
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
4	Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
8	Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
9	Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
10	Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

	<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</b>		<b>Indennizzo automatico o base di calcolo</b>
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
12	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
13	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
14	Tempo massimo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene	95% delle singole prestazioni

	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo			
				comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata				
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro			
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro			
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro			
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro			
26	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro			
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro			
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni			
29	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro			
30	Periodicità di fatturazione	Specifico	<table border="1"> <tr> <td>2/anno se consumi <math>\leq</math> 100mc</td> <td rowspan="3">N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi  L'emissione delle bollette a seconda dei volumi consumati avviene</td> </tr> <tr> <td>3/anno se <math>100mc &lt;</math> consumi <math>\leq</math> 1000mc</td> </tr> <tr> <td>4/anno se <math>1000mc &lt;</math> consumi <math>\leq</math> 3000mc</td> </tr> </table>	2/anno se consumi $\leq$ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi  L'emissione delle bollette a seconda dei volumi consumati avviene	3/anno se $100mc <$ consumi $\leq$ 1000mc	4/anno se $1000mc <$ consumi $\leq$ 3000mc	30 euro
2/anno se consumi $\leq$ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi  L'emissione delle bollette a seconda dei volumi consumati avviene							
3/anno se $100mc <$ consumi $\leq$ 1000mc								
4/anno se $1000mc <$ consumi $\leq$ 3000mc								

	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
			6/anno se consumi > 3000 mc	con la periodicità di cui all'art.38.1 della RQSII	
31	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
32	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30euro
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
35	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
39	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
40	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS $\geq$ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
41	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI $\leq$ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
43	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
44	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
45	Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato	30 euro
46	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (S2)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, sia essa	30 euro

	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
				programmata o non programmata, ed il momento di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente finale interessato	
47	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui è avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
48	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR)  SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc:  SR2 relativo a utenti finali con consumi medi annui superiore a 3.000 mc	Specifico	2/ anno  3/anno	Modalità di raccolta disciplinate all'art.7 del TMSII	Come titolo X del RQSII
49	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP)	Specifico	48 ore	Comunicazione in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee)	Come titolo X del RQSII

## |ALLEGATO B| GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

**acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

**albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore; **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

**allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

**appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

**atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

**attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

**autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

**Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

**cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

**codice di rintracciabilità** 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;

**contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

**data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;



**data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

**dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

**depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

**disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

**Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

**fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

**gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

**giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

**lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

**lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

**livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

**livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

**misuratore** (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

**punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

**punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

**reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

**richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

**richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

**servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;

**servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

**sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

**tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

**tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

**utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

**utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## [ALLEGATO C]

<b>Nome e logo del gestore</b>		
<b>Contatti utili</b>		Indirizzo di recapito del cliente finale
<b>SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI</b>		
Numero		
Sito internet		
Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti		
<b>SEGNALAZIONE GUASTI</b>		
Numero		
Tutti i giorni 24 ore su 24		
N. fattura xxxx del xx/xx/xxxx		
Periodo di fatturazione dal gg/mm/aa al gg/mm/aa		
<b>Bolletta di conguaglio</b>		
<b>Dati della fornitura e del contratto</b>		<b>Riepilogo importi</b>
Indirizzo di fornitura		Quota fissa xxx
Dati identificativi della fornitura		Acquedotto xxx
Tipologia di misuratore		Fognatura xxx
Matricola del misuratore		Depurazione xxx
Tipologia di utenza: <i>usi domestici residenti</i>		Oneri perequazione xxx
Tipologia di tariffa applicata: <i>tariffa per usi domestici residenti</i>		Acconti bollette precedenti -xxx
		Bonus Acqua ( <i>eventuale</i> ) -xxx
		Addebiti/accrediti diversi per (-) xxx
		Totale imponibile IVA xxx
		IVA xxx
		<b>Totale della bolletta XXXX</b>
<b>Letture e consumi</b>		<b>Da pagare entro il gg/mm/aa</b>
<b>Data</b>	<b>Letture</b>	<b>Questa bolletta è rateizzabile</b>
	<b>Tipo</b>	I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.
	<b>lettura</b>	
Gg/mm/aa	Xxxx	
	<b>Rilevata</b>	
Gg/mm/aa	Xxxx	
	<b>Autolettura</b>	
Consumo effettivo del periodo: xxx mc		
Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dal ....al.....) : xxx mc		
Totale Consumi fatturati xxx mc		
Consumo annuo xxxx mc		
Modalità per comunicare l'autolettura:		
Utenza servita da impianto di depurazione attivo		<b>Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas</b>
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www.....e/o nel prospetto informativo allegato		