

Montagna 2000 S.p.a.

Carta del Servizio Idrico Integrato



MONTAGNA 2000

Nuova energia al territorio

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Adottata ed approvata in data 05/07/2024

Aggiornata in data 04/07/2024

SOMMARIO

<u>SEZIONE I – INTRODUZIONE</u>	8
1.1. L'Ente di Governo d'Ambito Territoriale Ottimale regionale	8
1.2. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)	8
1.2.bis Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito	9
1.3. L'affidamento del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)	10
1.4. Compiti e attribuzioni del Gestore del S.I.I.	11
1.5. Oggetto ed ambito di applicazione	11
1.6. Validità della Carta dei Servizi	12
1.7. Obiettivi del SII	12
<u>SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	12
2.1. Eguaglianza	12
2.2. Imparzialità	13
2.3. Continuità	13
2.4. Partecipazione	13
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità	13
2.6. Cortesia	13
2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	14
2.8. Privacy	14
2.9. Qualità e tutela ambientale	14
2.10. Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato	14
2.11. Accesso universale all'acqua	15

SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII	16
3.1. Standard qualitativi	16
3.1.bis Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti	17
3.2. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici	17
3.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici	17
3.4. Sportello Online	18
3.4.bis Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico	18
3.5. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza	19
3.6. Tempo medio di attesa del servizio telefonico	19
3.7. Accessibilità al servizio telefonico	20
3.8. Livello del servizio telefonico	20
3.9. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici	20
3.10. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento	20
3.11. Riattivazione delle forniture idriche a seguito di erroneo distacco	21
3.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	21
3.13. Appuntamenti Concordati	22
3.13.bis Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII	22
3.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato	22
3.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	23
3.16. Facilitazioni per utenti particolari	23
3.17. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente	23
3.18. Risposta alle richieste scritte	24
3.19. Servizi di consulenza agli utenti	24
3.20. Semplificazione delle procedure	24
3.21. Informazione agli utenti	24
3.22. Bonus sociale idrico	25

3.23. Rapporti con gli utenti	25
3.24. Procedure di reclamo	26
3.25. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale	26
3.25.bis Reclami scritti multipli	27
3.26 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica fatturazione	28
3.27. Modalità di ricorso	29
3.27. bis Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	30
3.28. Indennizzi automatici	30
3.28.bis Indennizzi	31
3.28tris. Fatturazione	32
3.29. Modalità di pagamento	34
3.30. Rateizzazione	34
3.31. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico	35
3.32. Rettifiche di fatturazione	37
3.33. Definizione dello stato di morosità	37
3.34. Sollecito bonario di pagamento	38
3.35. Costituzione in mora dell'utente	38
3.36. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	40
3.37. Comunicazione di avvenuto pagamento	41
3.38. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso	41
3.39. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile	43
3.40. Deposito cauzionale	44
3.41. Interessi di mora	46
3.42. Sistema di qualità	46

3.43. Fattura	47
3.44. Informazione Sistematica del gestore	47
3.45. Diritto di accesso agli atti	47

SEZIONE IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA **48**

4.0. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione	48
4.1. Tempo di preventivazione	49
4.1. bis Preventivazione per allacci idrici e fognari	49
4.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	50
4.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto	51
4.3. bis Esecuzione di allacciamento a fognatura	51
4.4. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	51
4.5. Tempo di esecuzione della voltura a titolo gratuito	52
4.5. bis Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura	52
4.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	53
4.7. Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità	54
4.8. Verifiche tecniche sui contatori	55
4.9. Verifica del livello di pressione	56
4.10. Servizio di misura dei consumi e fatturazione	56
4.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte	58

SEZIONE V – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO **59**

5.1. Continuità del servizio	59
5.2. Pronto intervento	59
5.3.1. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna	60
5.3.2. Livelli minimi del servizio di fornitura acqua potabile	60
5.3.3. Livelli minimi del servizio di fognatura e depurazione	61

5.4. Tempo di preavviso per interventi programmati	61
5.5. Durata delle sospensioni programmate	62
5.5bis Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso	62
5.6. Indennizzi automatici per la violazione degli standard di durata massima della singola sospensione programmata, tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	62
5.6.2. Crisi idrica da scarsità	63
5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	63
5.8. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile	63
5.9. Parametri e frequenza di controllo alle fonti di approvvigionamento di acqua potabile	64
5.10. Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile	64
5.11. Parametri e frequenza dei controlli lungo la rete di distribuzione di acqua potabile	64
5.12. Controllo e pulizia della rete fognaria	64
5.13. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione	64
5.14. Valutazione della qualità del servizio	64
5.15. Applicazione della tariffa	65
5.16. Contenuti e determinazione tariffaria	65
5.17. Articolazione tariffaria	65
5.18. Variazioni tariffarie e modalità di informazione	65
SEZIONE VI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06	56
6.1. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espresse in giorni	66
6.2. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	66
6.3. Modalità di richiesta di indennizzo automatico	
6.4. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06	66

6.4.bis. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	67
6.4.tris. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	67
6.5. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale	68
6.6. Indirizzi dei soggetti per la tutela degli utenti finali	68
6.7. Documenti di regolazione del Servizio idrico Integrato	68
6.8. Modulistica	69
6.9. Modalità di autolettura del contatore	69
7.0. Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica	69

ALLEGATI

- A - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi
- B – Glossario/Definizioni
- C - Quadro di sintesi della bolletta tipo
- D – Contatti - Orari apertura sportelli
- E - Modulo Reclami

SEZIONE I - INTRODUZIONE

1.1. L'Ente di Governo d'Ambito Territoriale Ottimale regionale (EGATO) - ATERSIR

La Regione Emilia-Romagna, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, ha adempiuto alle prescrizioni della L. 191/2009 prevedendo l'individuazione di un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali (tra le quali anche l'Autorità di Ambito Territoriale di Parma) ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR).

1.2. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

Istituita con la legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

ARERA esercita attività consultiva e di segnalazione al Governo e al Parlamento nelle materie di propria competenza, anche ai fini della definizione, del recepimento e dell'attuazione della normativa comunitaria.

Le risorse per il suo funzionamento non provengono dal bilancio dello Stato ma da un contributo sui ricavi degli operatori regolati.

È un organo collegiale composto dal Presidente e da quattro componenti nominati con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei ministri su proposta dei ministri competenti e con il parere favorevole di almeno due terzi dei componenti delle competenti commissioni parlamentari. Presidente e componenti restano in carica per sette anni e non sono rinnovabili.

Sul piano internazionale, ARERA partecipa ai lavori dell'Agenzia per il coordinamento dei regolatori dell'energia (ACER) ed è membro fondatore del Council of European Energy Regulators (CEER). È il principale promotore dell'Associazione dei regolatori dell'energia del Mediterraneo (MEDREG), di cui detiene la vicepresidenza permanente, e ricopre un ruolo di primo piano nell'Energy Community Regulatory Board (ECRB). Assicura un supporto anche all'International Confederation of Energy Regulators (ICER) e nell'aprile 2014 ha promosso l'avvio dello European Water Regulators (WAREG), un network per la cooperazione fra regolatori del settore idrico di cui detiene la presidenza dal 2015.

1.2.bis Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di seguito elencati relativi all'anno precedente.
2. In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare:
 - A. per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
 - a. il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - b. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alla cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 6.2 punto 1 e 2.
 - c. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nel presente documento, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al paragrafo 6.2 punto 3;
 - B. per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui ai paragrafi 6 e 7:
 - a. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;
 - b. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 6.2 punto 1;
 - c. per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui ai paragrafi 4.8 e 4.9, il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;
 - d. per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui ai paragrafi 4.8 e 4.9. In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:
 - e. il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
 - f. il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
 - g. il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
 - h. il livello di servizio telefonico (LS).
 - C. In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di

richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:

- a. reclami o richieste alle quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
 - b. reclami o richieste alle quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
 - c. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 6.2;
 - d. il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al paragrafo 6.2 punto 3.
- D. Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
- E. In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:
- a. il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- F. L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai punto precedenti ai seguenti fini:
- a. controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
 - b. pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

1.3. L'affidamento del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)

Montagna 2000 S.p.A., di seguito "Gestore", è una società costituita nel 1994, su iniziativa della Comunità Montana, con un'attività di gestione dei servizi idrici e di tutti i servizi comunali in genere. Nata come società a capitale pubblico e privato, nel 2007 al fine di mantenere il servizio ed acquisire una gestione "in house", Montagna 2000 è diventata integralmente pubblica, ottenendo la salvaguardia per la gestione del Servizio Idrico Integrato fino al 2025.

Montagna 2000 Spa si occupa di captazione, adduzione, distribuzione dell'acqua potabile, collettamento acque reflue e gestione di impianti di depurazione, per i quali garantisce gli interventi coordinati necessari a servire un territorio di circa 35.000 abitanti.

Il territorio gestito comprende ad oggi i seguenti Comuni della Provincia di Parma:

Albareto

Bardi
Bedonia
Bore
Borgo Val di Taro
Compiano
Fornovo di Taro
Pellegrino Parmense
Solignano
Terenzo
Tornolo
Valmozzola
Varano de' Melegari
Varsi

1.4. Compiti e attribuzioni del Gestore del S.I.I.

Ai sensi dell'art. 74, lett. r, del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 il "Gestore del Servizio Idrico Integrato" è "il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in un Ambito Territoriale Ottimale ovvero il Gestore esistente del servizio pubblico soltanto fino alla piena operatività del Servizio Idrico Integrato". Il Gestore del S.I.I. ha i compiti e le attribuzioni indicati nella Convenzione di servizio e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative previste dal D.Lgs. 152/2006, sezione III e sm.i.. Il Gestore può inoltre eseguire ogni altra attività, operazione e servizio attinente o connesso alla gestione del S.I.I., ivi compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente, secondo gli indirizzi contenuti nella Convenzione e nel Piano d'Ambito.

1.5. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente "Carta dei Servizi" o "Carta" è elaborata ai sensi della normativa vigente. 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.

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. La Carta verrà resa disponibile presso gli sportelli e nel sito internet del Gestore.

1.6. Validità della Carta dei Servizi

La Carta è soggetta a revisione biennale. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima Carta.

Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ATERSIR per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani e dal Comitato Consultivo Utenti regionale (CCU).

1.7. Obiettivi del SII

- Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
- Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
- Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
- Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
- Contenimento dei costi;
- Miglioramento del servizio reso, in chiave sociale ed ambientale;
- Risparmio idrico;
- Miglioramento della qualità dell'acqua;
- Primazia dei consumi umani sugli altri usi;
- Rispetto dell'ambiente.

SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di egualanza 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, razza, lingua, religione e opinione politica.

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

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti anche per via informatica e telematica, ponendo particolare attenzione all'accessibilità da parte delle persone disabili sia in termini fisici che informatici. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti

stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2. Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia 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 viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione 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. Tale tema assume rilevanza per l'utente finale in quanto è direttamente connesso all'erogazione del SII che ha tra le finalità il contenimento dei costi specifici tariffati.

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, verificando l'efficacia dello stesso.

Le procedure per l'espletamento degli atti utente finale/Gestore sono semplificate mediante l'utilizzo di servizi telefonici e/o on line tramite sito internet e/o sportello utente e/o posta elettronica.

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 ed eventuali successive modifiche ed integrazioni, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

Il Responsabile del trattamento dei dati è Montagna 2000 S.p.a. e il Responsabile della Protezione dei dati è Francesco Tessonni la cui nomina è stata inoltrata all'autorità garante. La società si avvale della piattaforma PrivacyLab per monitorare gli atti di nomina, le informative privacy e quanto necessario per gli adempimenti del Reg.UE 2016/679

2.9. Qualità e tutela ambientale

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Sistema della Qualità.

Il Gestore opera secondo un sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 ed ha in corso un processo di revisione complessiva per giungere ad una certificazione integrata qualità , ambiente e sicurezza secondo i vigenti standard .

2.10. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato

Il gestore si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 come richiamati dal D.P.C.M. 29 aprile 1999.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi:

1) per le utenze domestiche:

- a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

- c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
 - d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.
- 2) Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui ape lettere c) e d).

Le indicazioni sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità delle rispettive "carte", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche ed aggiornamenti contrattuali.

La documentazione obbligatoriamente fornita all'utente al momento della sottoscrizione del Contratto di Servizio è:

1. Domanda della pratica richiesta debitamente firmata ambo le parti;
2. Informativa sul trattamento dei dati personali
3. Contratto/Regolamento servizio distribuzione acqua potabile;
4. Altra specifica documentazione richiesta dalla pratica.

I documenti da presentare possono essere reperiti presso gli sportelli fisici del Gestore, sul sito internet, oppure richiesti tramite e-mail.

2.11. Accesso universale all'acqua

1. Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
2. E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo d'acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico finanziario del gestore.
3. Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M. 13 ottobre 2016).

SEZIONE III - FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

3.1. 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 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 viene 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.

3.1.bis Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti

L’accesso agli sportelli fisici è disciplinato tramite un dispositivo elimina code che permette di selezionare la casistica di servizio richiesta, fra “tecnico” e “gestione bollette”, inoltre nel rispetto delle disposizioni anti Covid-19 verrà misurata la temperatura corporea tramite uno stand di rilevazione posto all’ingresso.

Tutto il personale è tenuto ad esibire un cartellino di riconoscimento con relativo nome e cognome, per facilitare la sua identificazione.

Tutte le altre informazioni relative ai servizi di posta elettronica, contatti telefonici, servizi web sono contenute all’interno del sito internet del Gestore ed esposte sulla bolletta.

3.2. Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile richiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare 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.

Il Gestore ha avviato una generale verifica della propria presenza territoriale al fine di giungere ad una razionalizzazione del servizio.

Il Gestore garantisce un orario di apertura settimanale dello sportello utente sito nella sede centrale di Borgo Val di Taro per un totale di 44 ore settimanali.

Gli sportelli fisici (dedicati o partecipati) sono adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell’utenza nel territorio e nell’articolazione della fascia oraria assicurano orari compatibili con le esigenze diversificate dell’utenza.

Il Gestore pubblica non solo in bolletta, ma anche sul proprio sito internet l’ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l’utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell’orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all’utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

3.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli 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 viene 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.

3.4. Sportello online

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:

- la Carta dei servizi;
- la Convenzione di servizio e relativi allegati;
- il regolamento del servizio;
- gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
- i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito Arera, e la modulistica per farne richiesta;
- le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio;
- i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma,1 del TICSI, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR.

Il sito internet consente altresì 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.

3.4.bis Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

1. Il Gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo precedente:
 - a. inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;

- b. prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.
- 2. Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi per gli operatori multi-utility (SII, elettricità, gas, altri servizi)

3.5. Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali 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

Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma alla lettera b);
- b) esentate dall'obbligo di cui alla precedente lettera d), e dal monitoraggio degli indicatori di cui ai successivi paragrafi e capitoli.

3.6. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

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.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

3.7. Accessibilità al servizio telefonico

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

3.8. Livello del servizio telefonico

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

3.9. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori di cui ai paragrafi precedenti è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui ai paragrafi 5 e 7 di questo capitolo, tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai paragrafi 5, 6 e 7 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

3.10. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il gestore deve:

a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di

centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento. In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un’opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l’obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

3.11. Riattivazione della Fornitura Idrica a seguito di Erroneo Distacco

La comunicazione di interruzione della fornitura a seguito di erroneo distacco può avvenire tramite le indicazioni contenute nella sezione “contatti” del presente documento.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica dalla comunicazione pervenuta presso gli Uffici preposti del Gestore è di 6 ore.

In caso di erroneo distacco il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall’utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo “indennizzi”.

3.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, 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 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.

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente punto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

3.13. Appuntamenti Concordati

Predisposizione della modulistica da cui risulti l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato (sottoscrizione verbale, segnalazione assenza utente finale o Gestore, cc.).

3.13 bis Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. n. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai precedenti paragrafi, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui alla Tabella allegata alla presente.

3.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato alla Tabella Allegato A.

Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo paragrafo 8 del capitolo 4 e del livello di pressione di cui al paragrafo 9 del capitolo 4 nella sezione IV.
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito alla relativa Tabella allegato A.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

3.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo paragrafo 16.

Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato alla relativa Tabella al capitolo 14.

3.16. Facilitazioni per utenti particolari

Il Gestore rende note le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti ai servizi quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- locali aziendali accessibili a persone con mobilità svantaggiata (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali sono controindicate attese;
- per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il Gestore attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta. In tali casi per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

3.17. 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).*

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.

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.

Per il mancato rispetto della fascia di puntualità è previsto il riconoscimento di un indennizzo automatico.

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

3.18. Risposta alle richieste scritte (anche per via telematica)

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, riportare l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

3.19. Servizi di consulenza agli utenti

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

3.20. 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.

3.21. 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 dello stesso 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:

- istituisce un portale 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 contatori, 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 Circoscrizioni, il Comitato consultivo degli utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, l'Azienda regionale di vigilanza per i servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani 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, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale di cui all’art. 24 L.R. n. 25/1999;
- si raccorda con l’attività del Comitato consultivo regionale al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell’accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo regionale, 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.

3.22 Bonus sociale idrico

Il Gestore pubblicizza sul proprio sito internet le modalità per la richiesta del bonus sociale idrico. E' uno strumento per garantire alle utenze domestiche residenti in condizione di disagio economico e/o fisico un risparmio sulla spesa per la fornitura di acqua potabile.

Per i soggetti che hanno diritto al bonus sociale, in base alla dichiarazione ISEE, il Gestore inserisce in ciascuna bolletta nella quale è riconosciuto il bonus sociale (o una sua quota parte) l’informazione che la fornitura è ammessa alla compensazione della spesa e il mese e l’anno entro il quale l’Utente dovrà effettuare la richiesta di rinnovo.

3.23. Rapporti con gli utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali 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 commerciale (call center) 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, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente di cui alla norma UNI 11098:2003, basati sull’ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell’utente e livelli di servizio definiti.

3.24. 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. il nome ed il cognome; ii. l’indirizzo postale o telematico; iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono); iv. il codice utente; v. l’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) l’indirizzo di fornitura;
- c) l’indirizzo postale, se diverso dall’indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell’avvenuto reclamo come da procedura interna.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l’utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall’applicazione della Carta, presso lo sportello online sul sito dell’Autorità (<http://www.sportelloperilconsumatore.it/> - n°verde 800166654) o al servizio di Conciliazione presso l’Azienda regionale per la vigilanza dei servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani, o utilizzando altre strutture di conciliazione (es. Camera di Commercio) o al Giudice di pace.

3.25. Classificazione delle richieste scritte dell’utente finale

1. In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall’utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla

prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

3.25 bis Reclami scritti multipli

1. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al paragrafo 3.23. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui allegato A, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3.27. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'allegato A, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al paragrafo 3.23 trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al paragrafo 3.27;
2. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:
 - a. è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14;
 - b. ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a causa di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; il tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al paragrafo 3.27, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'allegato A.
3. In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:
 - a. si applica quanto disposto dal successivo capitolo 6.4;
 - b. qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui al successivo capitolo 6.4 ricorrono le soglie di cui al precedente paragrafo 3.25 punto 2 lettera b), il gestore del servizio di

acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto - che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al paragrafo 3.25 punto 2 lettera b) del presente capitolo. In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui al paragrafo 6.4 punti 3 e 4.

3.26. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
 - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):
- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
 - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
 - c) l'elenco della documentazione allegata
 - d) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.

e) nel caso in cui non estingua il reclamo, le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;

f) nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell’utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni:

- i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all’utente la tutela dei propri diritti;
- ii. le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo del presente articolo, lettere a) e b), l’esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l’indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l’utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell’emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell’eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l’indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all’utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l’eventuale rettifica di fatturazione.

3.27. Modalità di Ricorso

Il gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Il gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare all’utente finale, che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:

- a) Richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell’esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l’incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta.
- b) Richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l’attivazione di una procedura di conciliazione paritetica,

che dovrà trovare regolazione in Regolamento per la conciliazione paritetica tra il gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione

c) attivare una procedura di conciliazione presso giudice di pace o camera di commercio

d) Procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

e) Rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.27. bis Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente paragrafo 3.27 punto 7 dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

3.28. 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 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.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

1. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
 - a. cause di forza maggiore, intese come 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. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - b. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
2. nel caso un cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
3. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento;
4. il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo relativo alla qualità tecnica sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, il Gestore valuterà la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata.

3.28bis Indennizzi

1. Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30) per giorno:
 - a. in tutti i casi in cui abbia sospeso, limitato o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
 - b. in tutti i casi in cui abbia sospeso, limitato o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale disalimentabile, senza rispettare le previsioni del presente capitolo;
 - c. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - d. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi.
2. Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) per giorno, qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
 - a. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;

- b. l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste nel presente documento;
 - c. non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
 - d. non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.
3. Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui alla tabella A del presente documento. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
- a. come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
 - b. che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".
4. 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 ai sensi del presente paragrafo.

3.28tris. Fatturazione

a) Modalità di addebito e fatturazione: la fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui alla successiva lett. c), rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

1. dati di lettura (intesa come la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
2. in assenza di dati di cui al precedente n.1, dati di autolettura (intesa come la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore).
3. in assenza di dati di cui ai precedenti n. 1 e 2, dati di consumo stimati.

Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

b) Tempo per l'emissione della fattura: il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per la fatture di chiusura del rapporto contrattuale di

cui alla successiva lettera e). In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

c) Periodo di riferimento della fattura: il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).

Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:

1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

2. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

d) Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente punto, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti. Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

I. Utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

II. Procede ad una stima dei consumi nel caso i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

e) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccordo e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccordo, il gestore provvede al riaccordo della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Termini per i pagamenti: il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni lavorativi.

3.29. 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, garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni. 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:

- a) contanti
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) A mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza spese SDD, salvi altri diritti della Banca)
- e) bollettino postale, con addebito di spese.

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.

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 80% l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.

Il Gestore indica sul proprio sito web le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili al Gestore.

3.30. Rateizzazione

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: il gestore è tenuto a garantire 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 conformità a quanto disposto al capitolo 4 paragrafo 10.

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 piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali dei Comuni competenti nei casi specifici).

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto 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 o degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca 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:

1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
2. 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 (20) 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 (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

3.31. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

1. Il gestore, ricevuta dal Comune la comunicazione di ammissione dell'utente all'erogazione del bonus sociale idrico, è tenuto a:
 - a) svolgere le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
 - b) erogare il bonus sociale idrico: - per gli utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo una tantum, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile o altra modalità stabilita nella Carta del servizio. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione; - per gli utenti diretti, nella prima fattura utile, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente

tariffaria compensativa, bS, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;

c) nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, liquidare la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione;

d) garantire separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e fornire all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;

e) calcolare l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera;

f) aggiornare l'ammontare pro capite del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;

g) riconoscere il bonus sociale idrico integrativo disposto dall'ATERSIR, agli utenti diretti, in bolletta, mediante l'applicazione di una componente tariffaria compensativa, bI , espressa in euro, e agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, riconosciuto con le modalità concordate dal gestore con ATERSIR;

h) inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'utente diretto la seguente dicitura: "La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal ... al La richiesta di rinnovo, qualora se ne verifichino le condizioni, deve essere effettuata entro xxxx";

i) per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora;

j) tenere un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico e dell'eventuale bonus sociale idrico integrativo agli utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all' allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSI. In tal caso, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.

L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

3.32. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano 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 venga 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 evidensi 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.

Nel caso di bollette multiservizi (es. acqua, gas, ecc.) la fatturazione riguardante il SII sarà dettagliatamente illustrata.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali. Se l'utente finale non è collegato a pubblica fognatura verranno fatturati i soli consumi idrici.

3.33. Definizione dello stato di Morosità

Il Gestore comunica su ciascuna bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti. In caso di ritardato pagamento e in assenza di richiesta di rateizzazione della bolletta, il Gestore applica, a partire dal decimo giorno successivo alla data di scadenza della bolletta, un'indennità di mora nella misura prevista dalla normativa applicabile sulla prima bolletta successiva al versamento eseguito.

Per le richieste di voltura di contratti con oggetto un punto di consegna con presenza di morosità pregressa, il gestore ha la facoltà di richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 attestando l'estranettsa al debito pregresso, in caso contrario, in cui il Gestore accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna, non procederà all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute. Il Soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore 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.

3.34. 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 ai sensi del paragrafo 3.29 del presente documento - un primo sollecito bonario di pagamento, tramite raccomandata AR o PEC, 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.

3.35. Costituzione in mora dell’utente

1. 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.
2. Ove ricorrono 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.
3. 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: “Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”.
4. 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 all’attribuzione all’utente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni. 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.

5. 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 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 di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
 - 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 plessi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato; se tale data corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora; le previsioni 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, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di cui al presente comma 5;
 - 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 6, 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 inaccessibile - 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:
 - i. 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 al precedente punto 4;
 - ii. parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

6. Il termine ultimo di cui al precedente punto 5, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 8.4, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:
 - a. venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
 - b. qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora; c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.
7. Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.
8. Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
 - a. i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
 - b. 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%).
9. 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:
 - a. dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 37, 38 e 4 del capitolo 4;
 - b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

3.36. 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 3, punto 5, 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:

1. il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;
2. 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;
3. 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.

3.37. 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.

3.38 Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso

1. 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 33, punto 6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.
2. 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:

- a. 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;
 - b. 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);
 - c. all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;
3. Con riferimento agli utenti domestici non disalimentabili:
 - a. 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 individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) 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;
 - b. 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 (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
 - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.
 4. Al verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente punto 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di non disalimentabili) che:
 - a. risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
 - b. 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;
 - c. risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.
 5. 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:
 - a. dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

- b. 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.
- 6. 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:
 - a. 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;
 - b. 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.
- 7. 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.
- 8. 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.
- 9. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
 - a. qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, 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.
- 10. 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.
- 11. 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.

3.39. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

1. 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, svolgono 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;
 - g. eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ATERSIR. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.
2. 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:
 - a. il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
 - b. il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
 - c. 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.
 3. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.
 4. 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.
 5. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
 - a. 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;
 - b. quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
 - c. in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

3.40. Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Gestore può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del "rischio morosità" del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l'onere della morosità

ricade sulla generalità degli utenti del servizio. Il Deposito cauzionale non sarà dovuto da coloro che hanno agevolazioni o tariffe sociali. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicuri il Gestore circa l'esatto adempimento da parte 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. può essere così determinato:

1. per le utenze domestiche singole e non domestiche, in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
2. per le utenze domestiche singole e non domestiche, in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
3. per le utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base ad uno dei metodi indicati nei punti precedenti

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 annuali successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Comune sia a conoscenza e agli Utenti che abbiano attivato la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta (qualora comprese tra le modalità di pagamento) considerate forme di garanzia equivalenti.

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.

Per il periodo tariffario 2020-2023 il Gestore applicherà la seguente segmentazione del deposito cauzionale:

a. Utenza domestica residente e non residente	nessun deposito
b. Aziende agricole	€ 1.000,00
c. Cantieri temporanei e mobili	€ 500,00
d. Bar e ristoranti	€ 250,00

Applicazione degli importi dovuti:

- 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;
- 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.

Cauzione fruttifera con tasso di interesse pari a quello legale.

Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite, nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall'avvenuta modifica.

Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che recedono dal contratto, entro 30 giorni dalla data di recesso. Il Gestore all'atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l'avvenuto versamento.

L'accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.

L'accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.

Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le forme di deposito cauzionale per tipologia di utente finale, gli importi dei depositi per tipologia di utente finale, i tassi di rendimento, i tempi massimi di restituzione.

3.41. Interessi di mora

Agli utenti che effettuano un pagamento in ritardo, non vengono applicati interessi di mora o altre penali per i primi 15 giorni dalla scadenza fissata in fattura; in caso di pagamento oltre il quindicesimo giorno dalla scadenza della fattura verrà applicata una penalità per ritardato pagamento pari al 3% dell'importo a debito dell'utente; in caso di pagamento oltre i 40 giorni dalla scadenza della fattura verrà applicata una penalità per ritardato pagamento pari al 6% dell'importo a debito dell'utente.

Tipologia Clienti buoni pagatori: chi ha pagato nei termini di scadenza delle bollette relative all'ultimo biennio, ovvero il cliente che sia qualificato come tale dall'esercente in base a criteri diversi, purché non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito. Per essi vengono conteggiati i soli interessi legali per i primi 10 giorni oltre la data di scadenza.

Il valore degli interessi di mora è quello previsto dalla vigente normativa.

3.42. Sistema di Qualità

Il Gestore si impegna ad adottare un sistema di tipo integrato e a conseguirne e mantenerne 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. Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un sistema informatizzato delle componenti fisiche, deve inoltre comprendere un piano di revisione ed aggiornamento programmato e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza ed efficacia del sistema affidato al Gestore. Il sistema di gestione risponde attualmente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed UNI EN ISO 50001.

E' inoltre, previsto all'interno degli obiettivi aziendali l'integrazione del sistema per il successivo conseguimento delle certificazioni di carattere ambientale e di sicurezza. (UNI EN ISO 14001 ed UNI EN ISO 45001)

3.43. 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;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

E' 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 non meno di 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione. Con la fattura di chiusura saranno conguagliati i consumi e il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione.

3.44 Informazione Sistematica del Gestore

Indicazione degli oggetti di informazione: aggiornamenti o variazioni della carta del SII, aspetti normativi e regolamentari, modifiche tariffarie, procedure e loro variazioni, condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio e relative modifiche, iniziative aziendali, corrispondenza acqua erogata standard legge ecc.

3.45. Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, 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 sia verbalmente che per iscritto all'Ufficio Relazioni con il pubblico del Comune 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 IV - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

4.0. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione

1. Indicazione della tipologia dei lavori necessari all'erogazione del SII all'utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti:
 - a. semplici: 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;
 - b. complessi: lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.
2. Indicazione dei lavori esclusi dalla classificazione (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.) oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, che sono tutti quelli che non derivano da richieste dell'utente finale.
3. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: la richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
4. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il 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.
5. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla Tabella A, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
6. Precisazione che nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al successivo punto.
7. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il gestore non può pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
8. Nella Carta del servizio, il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera

immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel regolamento del servizio e sul sito internet.

4.1. Tempo di preventivazione

E' 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.

- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.*
- *Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi. - Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.*

4.1 bis Preventivazione per allacci idrici e fognari

1. La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet;
2. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo paragrafo 5, le seguenti informazioni:
 - a. l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
 - b. l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.
3. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella A, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo;
4. Qualora vi fosse la necessità di interventi di potenziamento/estensione reti potrebbero risultare inapplicabili gli standard tecnici e temporali previsti;
5. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è prevista la realizzazione da parte del Gestore) deve contenere almeno:
 - a. il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b. il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
 - c. i dati identificativi del richiedente;
 - d. il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
 - e. la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
 - f. la data di invio del preventivo al richiedente;

- g. la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
 - h. l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - i. l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel regolamento del servizio;
 - j. l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
 - k. l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - l. la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
 - m. l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
 - n. la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore ai tre mesi;
 - o. il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi;
6. Per quanto concerne il prezzario dei lavori esso è reperibile sul sito internet del Gestore;

4.2. 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.*

Occorre precisare che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.

4.3. Tempo per l'attivazione e 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 contatore 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. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, 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. Il Gestore informa l'utente finale della data e dell'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.

Il Soggetto subentrante non dovrà essere gravato da oneri pregressi.

4.3.bis Esecuzione di Allacciamento a Fognatura

Qualora ci fosse la necessità di interventi di potenziamento/estensione reti, richiesta autorizzazioni a Soggetti terzi non si applicano gli standard temporali e tecnici previsti. Sul punto si precisa che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.

La realizzazione del tratto di allacciamento dalla condotta principale pubblica sino allo scarico in proprietà privata compete all'utente (privato).

4.4. Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato 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 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.

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.

- *Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è di 2 giorni feriali*

4.5. Tempo di esecuzione della 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:

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

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.

4.5. bis Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura

1. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

2. Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
3. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
4. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
 - a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estranchezza al precedente debito;
 - b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto³.
7. Nei casi di cui al numero 4 del presente paragrafo, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
 - a) della documentazione di cui al punto 4, lettera a), del presente paragrafo;
 - b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui al punto 4, lettera b) del presente paragrafo.

³ Si chiarisce che l'interpretazione dell'Agenzia del punto 4.5 lettera b) delle Linee Guida sulla carta del SII di ATERSIR è la seguente "non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo dimostri che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, fatto salvo il principio per cui non devono essere agevolati i cattivi pagatori".

4.6. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

1. 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*
2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione

della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al paragrafo 3.28 lettera e).

3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantire l'accesso, con conseguente necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica (si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati).

5. Il Gestore comunica con l'utente finale la data e l'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la disattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.

6. Il Gestore, nel caso in cui preveda di non poter rispettare il tempo massimo previsto, e fatto salvo, in ogni caso, l'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del termine prescritto, è tenuto ad informare l'utente finale con la massima celerità, proponendogli una nuova tempistica. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.

7. I livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

4.7. Preavviso per la sospensione della fornitura per morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi 10 giorni dalla data di scadenza della fattura il Gestore invia un primo sollecito bonario di pagamento prima dell'invio della comunicazione di costituzione dello stato di morosità. Nel caso di costituzione in mora, il Gestore, trascorsi 30 giorni solari dalla data di scadenza della fattura, invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data di spedizione della raccomandata.

Per le utenze di tipo domestico la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura. Nel caso in cui il Gestore, a seguito di opportuna attività di verifica condotta e certificata da un proprio addetto, identifichi motivazioni di carattere tecnico che rendono inefficace il funzionamento dello strumento di limitazione di portata provverà alla sospensione del servizio mediante il temporaneo distacco dell'utenza, dandone preventiva comunicazione all'Autorità.

Nella raccomandata con il preavviso di distacco, il Gestore informerà l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, la sospensione del servizio verrà effettuata tramite l'installazione di uno strumento

di limitazione della portata e della pressione di fornitura tale da garantire la fornitura di un quantitativo minimo vitale di acqua, ovvero mediante il temporaneo distacco dell'utenza nel caso in cui sussistano comprovate motivazioni tecniche.

I costi delle operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata, ovvero del temporaneo distacco dell'utenza, sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione, ovvero del distacco dell'utenza, sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore, previa approvazione dell'Autorità.

S'intendono integralmente richiamate le disposizioni del DPCM 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato" con particolare riferimento all'art. 3 – utenze morose non disalimentabili ("utenze domestiche" per documentato stato di disagio economico-sociale destinatarie del bonus sociale idrico, "utenze uso pubblico" come ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole, etc..) alle quali deve essere garantita comunque la quantità essenziale di acqua necessaria al soddisfacimento dei bisogni da tutelare.

La fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- per mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

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.

4.8. Verifiche tecniche sui contatori

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. Il tempo di intervento tra il ricevimento della richiesta e la verifica in loco è di 10 giorni

Il Gestore invia all'Utente la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, effettuata unicamente presso laboratori autorizzati, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di verifica.

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 di del Gestore.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Le modalità di effettuazione della verifica possono essere sul posto di installazione o, ove non sia tecnicamente possibile, presso altro luogo, con precisazione del fatto che la stessa verrà effettuata in un laboratorio certificato, direttamente da parte del Gestore o con utilizzo di ditta esterna, con indicazione del luogo/giorno/ora affinchè il Cliente finale possa partecipare, verrà rilasciato un documento recante l'esito delle verifiche effettuate.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati (7 giorni); 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.

Solo il contatore installato dal gestore del SII per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del gestore.

L'utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.

I limiti di tolleranza sono quelli previsti dal D.Lgs n. 22 del 2/2/2007 e dal Decreto 21 aprile 2017, N.93.

4.9. 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 viene 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 viene 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.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.10. Servizio di misura dei consumi e fatturazione.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei contatori 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.

Il gestore è tenuto a dare informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa (almeno tramite messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat)

Il Gestore ha attivato , in via sperimentale , la possibilità di trasmettere l'autolettura a mezzo Whatsapp con una semplice fotografia del contatore e l'indicazione del codice cliente .

Maschere di web-chat a partire solo dal 1 gennaio 2017 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 fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata e fornisce riscontro all'utente finale entro 9 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati 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 100mc
- 3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$
- 4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$
- 6/anno se consumi $> 3000 mc$

Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. Viene 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 autolettura, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato.

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.

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall’utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccrédito e ad erogare all’utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l’importo dovuto dall’utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccrédito, il gestore provvede al riaccrédito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Termini per i pagamenti: il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l’utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell’avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all’utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra l’emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni lavorativi.

4.11. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte

Il Gestore deve informare tempestivamente l’Utente in caso di rilevazione di consumi anomali (ad esempio per consumi superiori al 50% rispetto ai consumi medi degli ultimi due anni). Considerato che deve avvenire nel minor tempo possibile è opportuno tenere distinta tale comunicazione dall’invio della fattura entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione).

Nel caso di sospetto consumo anomalo riscontrato dall’utente esso può contattare il gestore nei sistemi messi a disposizione per le richieste informazioni, ovvero tramite e-mail o telefonicamente ai numeri indicati.

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell’utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, il Gestore concede, previa regolare presentazione da parte dell’utente della richiesta scritta, una riduzione parziale della quota di tariffa o la possibilità di rateizzare. La tariffa di fognatura e depurazione riferita alla parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 2 anni o presunta (in caso di assenza di dati storici) non verrà fatturata a condizione che sia accertata, da parte del gestore, la non immissione nel sistema fognario dell’acqua dispersa.

La concessione dello sconto è subordinata alla presentazione dell'apposito modulo, reperibile agli sportelli o sul sito internet, compilato e corredata di fotografia e fattura dell'idraulico comprovante la tempestiva riparazione o l'autocertificazione con copia degli scontrini fiscali, in caso di riparazione eseguita in autonomia. Ogni utenza, potrà beneficiare dell'esenzione del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta nell'arco del biennio.

Il periodo di ricostruzione dei consumi, in caso di guasto del contatore, è pari all'intervallo di tempo fra il momento del guasto (se è determinabile con certezza) e la riparazione dello stesso. In caso di incertezza del guasto, il periodo di ricostruzione non può superare l'anno.

La modalità di ricalcolo dei consumi è determinata in funzione dei consumi storici (derivanti da letture effettive) di almeno 3 anni precedenti. La parte di consumo misurato dal contatore ritenuta anomala rispetto alla media degli ultimi 3 anni (o presunta) viene fatturata secondo le modalità previste dal disciplinare.

Gli ulteriori dettagli sono contenuti all'interno del disciplinare per la gestione delle perdite occulte.

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

5.1. 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 sopra esposti, 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 entro le 48 ore dal verificarsi dell'evento, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.

5.2. Pronto intervento

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.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di

centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento entro le **3 ore** dalla segnalazione per i seguenti casi:

- fuoruscite 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 spурgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Ed anche:

- tempo massimo di primo intervento per sopralluogo, verifica delle condizioni di guasto e messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo o mancata erogazione del servizio: 3 ore dalla segnalazione;
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica all'utenza interrotta a seguito di guasto (anche tramite forniture alternative), calcolato a partire dal momento della segnalazione: 12 o 24 ore, a seconda che si tratti di linea idrica principale o secondaria;
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura all'utenza interrotto a seguito di disservizi delle stazioni di sollevamento o di occlusioni delle tubazioni, calcolato a partire dal momento della segnalazione: 12 ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 8 ore per occlusioni delle tubazioni.
- Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo è 2 ore.

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.

5.3.1. Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite giornaliera alla consegna minima pari a 150 litri/abitante/giorno.

5.3.2. Livelli minimi del servizio di fornitura acqua potabile

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto utente gestore.

1. **Forniture idriche domestiche:** dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/ giorno come volume attingibile nelle 24 ore, portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale, carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.
2. **Utenze civili non domestiche:** sono indicati nei contratti di fornitura con l'utenza, restano tuttavia salvi i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio

di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII, salvo indicazione diversa stabilità in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Tutta la documentazione necessaria è resa disponibile sul sito del Gestore e presso i suoi sportelli, al momento della stipula del contratto verrà rilasciato l'originale all'utente e trattenuta copia dal Gestore.

Tuttavia, qualora:

1. gli edifici abbiano altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici;
2. siano presenti fin dall'impianto di acquedotto e comunque precedentemente l'avvio dell'abitabilità/agibilità dell'immobile, livelli insufficienti di pressione in rete;

il minimo carico idraulico non è garantito ed il sollevamento eventualmente necessario è a carico dell'utente.

5.3.3 Livelli minimi del Servizio di fognatura e depurazione

Per quanto riguarda il tempo massimo di ripristino provvisorio del servizio esso è indicato nel disciplinare tecnico.

Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.

Nel caso in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consente di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento tecnico diretto.

Le informazioni sulle interruzioni del servizio corrispondono alle medesime utilizzate per il servizio idrico.

5.4. 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):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;

- automezzi muniti di altoparlanti;
- avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto. L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

5.5. Durata delle sospensioni programmate

In caso di lavori sulle reti di distribuzione verranno adottati, ove possibile, gli accorgimenti necessari per evitare interruzioni delle forniture. La durata massima della singola interruzione della fornitura per il tempo necessario all'esecuzione dei lavori programmati, che sarà comunicata dal Gestore unitamente al preavviso di sospensione del servizio, è di 24 ore.

5.5 bis Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso

Data e ora inizio interruzione, durata interruzione, esplicitazione degli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atto in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo.

5.6. Indennizzi automatici per la violazione degli standard di durata massima della singola sospensione programmata, tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

1. In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.
2. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto.
3. Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.
4. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e

con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.

5. L'istanza di cui al precedente punto deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.
6. Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, redatto ai sensi del titolo 8 dell'allegato a) della deliberazione 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/IDR dell'Arera e s.m.i.

5.6.2 Crisi idrica da scarsità

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 riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

Qualora la crisi permanga per oltre 24 ore, il Gestore attiva il servizio sostitutivo di emergenza nelle zone interessate al fine di garantire 25 litri per abitante/giorno.

5.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Gestore effettua un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti acquedottistiche come da "Piano di ricerca riduzione delle perdite" dallo stesso adottato e approvato dall'Autorità (nelle more dell'applicazione di tale Piano il Gestore effettua una ricerca perdite nella misura annua non inferiore all'8% della lunghezza della rete acquedottistica).

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. Parametri e frequenza di controllo all'impianto di produzione di acqua potabile

Il Gestore garantisce controlli in continuo nel processo di produzione di acqua potabile.

5.11. 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.

5.12. 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 sulla base delle esigenze operative riscontrate.

5.13. 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. I parametri controllati e la frequenza dei controlli sono disponibili a richiesta dell'utente.

5.14. Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore predisponde 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 dal Comitato consultivo, 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:

1. le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli di servizio definiti e promessi;
2. le cause del mancato rispetto degli stessi;
3. le azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
4. 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);
5. il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
6. la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);

7. la percentuale delle perdite sulla rete idropotabile ed i risultati delle indagini sullo stato di conservazione della rete fognaria (confronto con l'anno precedente);
8. il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
9. 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.);
10. i risultati di tali rilevazioni.

5.15. 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), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli e l'importo massimo rimborsabile a copertura dell'importo fatturato a fronte di perdite occulte.

5.16 Contenuti e determinazione tariffaria

La tariffa è determinata dall'Agenzia secondo le procedure regionali e nazionali ed è approvata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA).

In base alla Convenzione di servizio il Gestore è il soggetto deputato alla riscossione della tariffa, che viene determinata da ATERSIR dopo l'approvazione da parte di ARERA in seguito alla comunicazione di tutti i dati richiesti ai Gestori a scadenza programmate.

Le prestazioni di servizio coperte dalla tariffa sono:

1. erogazione del SII;
2. manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema idrico;
3. investimenti per il potenziamento del sistema;
4. effettuazione dei servizi amministrativi (riscossione, recupero credito ecc.).

5.17 Articolazione tariffaria

La struttura tariffaria è descritta sul sito internet dell'azienda all'interno della sezione "Sistema regolatorio e metodo tariffario"

5.18 Variazioni tariffarie e modalità di informazione

Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata con la metodologia precedentemente descritta. Ogni aggiornamento/variazione tariffaria verrà comunicata tramite apposita comunicazione nel retro della fattura e sul sito internet dell'azienda.

SEZIONE VI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06

6.1 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espresse in giorni

1. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
2. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

6.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

1. cause di forza maggiore, intese come 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 dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
2. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
3. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere 1 e 2.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente punto, lettere 1 e 2, il gestore documenta le cause del mancato rispetto.

6.3 Modalità di richiesta di indennizzo automatico

Indicazione del fatto che ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "Reclami-modalità di Ricorso" della Carta.

6.4 Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06

1. Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto nei tempi di cui al paragrafo 6.4.2
 - a. inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
 - b. inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.
2. Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dai paragrafi 6.4.2 e 6.4.3 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5.6.

3. Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente documento per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5.6 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile. I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto di cui al paragrafo 6.4.2 all'invio al gestore del servizio di acquedotto della risposta relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente.
4. Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente documento, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.
5. Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione.
6. I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precise nel TITOLO XI dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015.

6.4.bis Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il 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.

6.4.tris. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il 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.

6.5. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

6.6. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali

Sportello per il consumatore:

Telefono: 800.166.654

Orari: attivo dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i festivi.

Confconsumatori:

Via Mazzini, 43 - 43121 - Parma

Telefono: 0521.230134

Fax: 0521.285217

Mail: parma@confconsumatori.it

Orari di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 9.30 alle 13; Lunedì e Giovedì anche dalle 14.30 alle 17.30.

Si consiglia di fissare appuntamento

Sul sito della ARERA, sito ATERSIR e del Gestore vi sono tutte le informazioni utili per la tutela del consumatore:

ARERA: <https://www.arera.it/it/index.htm>

ATERSIR: <http://www.tersir.it/>

Montagna 2000: <https://www.montagna2000.com/>

6.7 Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato

I principali strumenti di regolazione del servizio sono il Piano d'Ambito e il Regolamento del SII.

Il materiale può essere reperito sui siti web delle Agenzie, indicati al punto 6.6

6.8 Modulistica

E' possibile reperire tutta la modulistica (attivazione contratto, richiesta verifiche tecniche, reclami, ecc.) sul sito del Gestore, presso gli sportelli o all'interno dello sportello online.

6.9 Modalità di Autolettura del contatore

L'autolettura del contatore può essere effettuata:

1. tramite l'invio di una foto chiara e leggibile del contare, assieme al codice utente riferito al contatore, al numero 334.10.46.009;
2. chiamando lo 800.91.55.56 e comunicando la propria lettura e il proprio codice utente;
3. recandosi presso uno degli sportelli del Gestore presente sul territorio sempre muniti di codice utente e lettura;
4. tramite lo sportello online del Gestore, muniti di codice utente e lettura.

7.0 Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica

Per un corretto uso della risorsa idrica ed un contenimento dei consumi, si suggerisce di:

1. chiudere il rubinetto mentre laviamo i denti, sciacquiamo il rasoio o facciamo lo shampoo;
2. controllare le perdite dal rubinetto oppure dal water: una goccia che cade ogni 10 secondi sono 250 litri di acqua in un anno;
3. oltre il 30% dell'acqua domestica esce dallo scarico del wc, dai 10 ai 12 litri per volta. È opportuno, quindi, installare una cassetta di scarico con il doppio tasto per regolare il flusso;
4. Tra le indicazioni anche usare lavatrice e lavastoviglie a pieno carico;
5. acquistare e installare un frangiletto sul rubinetto, per diminuire la quantità di acqua in uscita senza diminuirne la resa lavante;
6. usare acqua corrente solo per risciacquare piatti, frutta e verdura; fare la doccia invece del bagno, che comporta un utilizzo di 150 litri di acqua, mentre una doccia tra i 40 e i 50 litri;
7. È opportuno, inoltre, chiudere l'acqua mentre ci si insaponà e, con un riduttore del flusso, contenere ulteriormente i consumi;
8. Prima di andare a letto, inoltre, viene raccomandato di chiudere bene i rubinetti, leggere il contatore e verificare eventuali variazioni la mattina seguente;
9. Tra le precauzioni da prendere, ridurre i lavaggi dell'auto: usando un secchio invece dell'acqua corrente si possono risparmiare anche 100 litri d'acqua;
10. Infine, innaffiare il giardino con intelligenza, utilizzando acqua piovana e sistemi "a goccia". Per evitare inutili sprechi è bene innaffiare aiuole e giardini al tramonto, quando l'acqua evapora più lentamente e ha il tempo per poter essere assorbita dal terreno.

|ALLEGATO A|

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici e relativi indennizzi (Del. 655/2015 - All. A, Tab.6 e s.m.i.)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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

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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
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
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
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
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
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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

Indicatore	Tipolog ia Stan dar	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizz o automatico o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	General e	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	General e	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
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	General e	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
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

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
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
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
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
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
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
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
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi \leq 100mc 3/anno se 100mc < consumi \leq 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi \leq 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari		-
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	30 euro
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
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
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

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
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
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
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
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 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
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 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
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
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
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
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
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

SR1 Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000mc	Specifico	2/anno		1/anno -> 30 euro 0/anno -> 60 euro
SR2 Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000mc	Specifico	3/anno		2/anno -> 30 euro 1/anno -> 60 euro 0/anno -> 90 euro
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	Specifico	48 ore		24h≤SP<48h -> 30 euro 16h≤SP<24h -> 60 euro SP<16h -> 90 euro

Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, (allegato A), ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui al paragrafo 4 del capitolo 4, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui al paragrafo 8 del capitolo 4, i livelli effettivi LE_{ia} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula: $LE_{ia} = [(P_{Cia})/(P_{Cia} + PN_{Cia})] \times 100$ dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "a" indica l'ATO;
- P_{Cia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
- P_{NCia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al successivo paragrafo 4 relative all'ATO a.

La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

|ALLEGATO B|

GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inherente 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 di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
 - **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
 - **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
 - **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 implica 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 conduttura espressa in atmosfera;
- **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** 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 dei 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, inoltro 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 condominali 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. Per quanto non espressamente disposto nel presente elenco, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

|ALLEGATO C|

Quadro di sintesi della bolletta per il Servizio Idrico Integrato come da Del. 586/2012/R/IDR All.A e s.m.i.

Nome e logo del gestore

Contatti utili

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Numero
Sito internet
Fax e indirizzo per l'invio di reclami scritti

SEGNALAZIONE GUASTI

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

Bolletta di conguaglio

Indirizzo di recapito del cliente finale

Dati della fornitura e del contratto

Indirizzo di fornitura
Dati identificativi della fornitura
Tipologia di misuratore
Matricola del misuratore

Tipologia di utenza: *usi domestici residenti*

Tipologia di tariffa applicata: *tariffa per usi domestici residenti*

Letture e consumi

Data	Lettura	Tipo lettura
Gg/mm/aa	Xxxx	Rilevata
Gg/mm/aa	Xxxx	Autolettura

Consumo effettivo del periodo: xxx mc

Consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti (dalal.....) : xxx mc

Totali Consumi fatturati xxx mc

Consumo annuo xxxx mc

Modalità per comunicare l'autolettura:

Utenza servita da impianto di depurazione attivo
Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito www....e/o nel prospetto informativo allegato

Riepilogo importi

Quota fissa	xxx
Acquedotto	xxx
Fognatura	xxx
Depurazione	xxx
Oneri perequazione	xxx
Acconti bollette precedenti	-XXX
Bonus Acqua (eventuale)	-XXX
Addebiti/accrediti diversi per (causale)	(-) XXX

Totali imponibile IVA	xxx
IVA	xxx

Totali della bolletta	XXXX
------------------------------	-------------

Da pagare entro il gg/mm/aa

Questa bolletta è rateizzabile

I pagamenti delle bollette precedenti risultano regolari.

Alla pagina xx sono riportate comunicazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas

|ALLEGATO D|

CONTATTI

Pronto intervento

SEGNALAZIONI GUASTI 24/24h

Numero Verde **800 99.95.03**

Sportello Utenti

|**Pratiche svolte:** stipula e risoluzione contratti, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e rateizzazione pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro, richieste di appuntamenti, richieste di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

BORGO VAL DI TARO

Via Antonio Gramsci, 8 (sede)

Da Lunedì a Venerdì 8.30-13.00 e 14.00-17.30 – Sabato 08.30-12.30

FORNOVO DI TARO -

P.zza Libertà, 10 -

Martedì e Venerdì 8.30-13.00 / 14.00-16.00

Gli orari degli sportelli periferici disponibili sul territorio ed organizzati in funzione della periodicità della fatturazione sono consultabili sul sito internet della società con aggiornamento periodico (massimo trimestrale).

Telefono:

0525 922221

Fax:

0525 96452 (*attivo 24/24h*)

PEC

montagna2000@legalmail.it

Sportello telefonico - Call Center

Numero Verde :

800 91.55.56 (*gratuito da rete fissa*)

LUN - VEN 8.30-13.00 e 14.00 - 17.30

Telefono:

0525 922221

LUN - VEN 8.30 - 13.00 e 14.00 - 17.30

Fax:

0525 96452 (*attivo 24/24h*)

Sportello OnLine

Sito web:

www.montagna2000.it

Email

info@montagna2000.it

PEC

montagna2000@legalmail.it

AUTOLETTURA

su Whatsapp **3341046009** indicando il Codice Cliente con invio della foto del misuratore con visibile la lettura ed il n° matricola.

|ALLEGATO E|

Modulo Reclami

Disponibile sul sito internet del Gestore