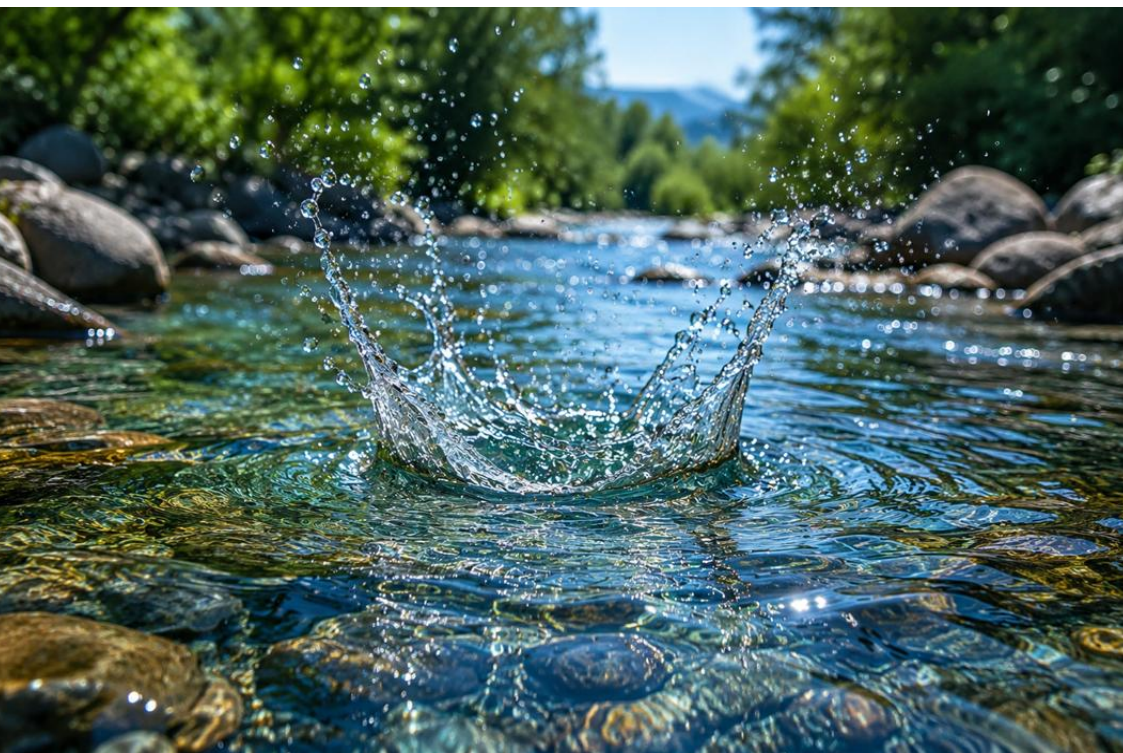


CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



MONTAGNA 2000
Nuova energia al territorio



Adottata e pubblicata con Protocollo n. 0815 del 08/06/2026

Approvata in sede di Assemblea dell'Amministratore Unico del 21/05/2026

Carta approvata da ATERSIR - Agenzia Territoriale Regionale del Servizio Idrico e dei Rifiuti con Delibera
CAMB/2026/24 del 25/05/2026

SOMMARIO

1.1 IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO	7
1.2 GLI ATTORI	8
1.2.1 L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE ARERA	8
1.2.2 L'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE REGIONALE (EGATO) -ATERSIR	8
1.2.3 IL GESTORE MONTAGNA 2000 SPA	8
1.3 LA CARTA DEL SERVIZIO	10
2.2 IMPARZIALITÀ	12
2.3 PARTECIPAZIONE	12
2.4 EFFICIENZA, EFFICACIA	12
2.5 CORTESIA	12
2.6 CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	12
2.7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	13
2.8 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	13
2.9 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE	13
2.10 RISERVATEZZA (PRIVACY)	13
2.11 ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA	14
3.1 INDICATORI E STANDARD SPECIFICI	17
3.2 INDICATORI E STANDARD GENERALI	17
3.4 INDENNIZZI AUTOMATICI	18
3.5 CASI DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO	19
3.6 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE	19

4.1 TIPOLOGIA DI ACCESSI E SERVIZI FORNITI	21
4.2 GLI SPORTELLI FISICI	22
4.3 IL SERVIZIO TELEFONICO DOTATO DI ALBERO FONICO	24
4.4 IL NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO	26
5.1 IL CONTRATTO FRA LE PARTI	28
5.1.1 STIPULA DEL CONTRATTO, DIRITTI E DOVERI DELLE PARTI	28
5.1.2 DEPOSITO CAUZIONALE	28
5.1.3 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	29
5.2 CLASSIFICAZIONE DEI LAVORI	29
5.2.1 PREVENTIVAZIONE	29
5.2.2 APPUNTAMENTI CONCORDATI	30
5.3 ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI	31
5.4 ATTIVAZIONE DI FORNITURA	32
5.5 VOLTURA DELLA FORNITURA	32
5.5.1 MODALITA' DI RICHIESTA DI VOLTURA	32
5.5.2 VOLTURA A TITOLO GRATUITO	33
5.5.3 TEMPI DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	33
5.6 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	33
5.6.1 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ	34
5.6.2 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA A SEGUITO DI ERRORE DI DISTACCO	34
5.7 SUBENTRO DELLA FORNITURA	34
5.8 DISATTIVAZIONE DI FORNITURA	35
5.9 VERIFICA DEI MISURATORI	35
5.10 SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	36
5.11 VERIFICHE DEL LIVELLO DI PRESSIONE	37
6.1 RILEVAZIONE DEI CONSUMI	39
6.2 CONSUMI ANOMALI	40

6.2.1 PERDITE OCCULTE.....	40
6.3 FATTURAZIONE	41
6.3.1 TEMPI DI FATTURAZIONE	41
6.3.2 FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	42
6.4 LA TARIFFA.....	42
6.4.1 STRUMENTI PER LA CORRETTA APPLICAZIONE DELL'ARTICOLAZIONE TARIFFARIA	43
6.4.2 INTERESSI DI MORA	43
6.4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE	44
6.5 PAGAMENTO.....	45
6.5.1 RATEIZZAZIONE	45
6.5.2 RETTIFICA FATTURAZIONE	46
6.5.3 FATTURAZIONE CONSUMI ANOMALI.....	46
6.6 BONUS SOCIALE IDRICO E BONUS IDRICO INTEGRATIVO	47
6.6.1 BONUS SOCIALE IDRICO	47
6.6.2 BONUS IDRICO INTEGRATIVO	47
6.7 GUIDA ALLA LETTURA DELLA BOLLETTA.....	48
7.1 DEFINIZIONE DELLO STATO DI MOROSITÀ	50
7.2 SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO	51
7.3 COSTITUZIONE IN MORA DELL'UTENTE	51
7.4 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA	53
7.5 COMUNICAZIONE DI AVVENUTO PAGAMENTO.....	54
7.6 PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO PER MOROSITÀ	54
7.7 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO DISALIMENTABILE	54
7.8 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE.....	57
7.9 TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RIPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ	58
7.10 INDENNIZZI	58

8.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	61
8.2 PRONTO INTERVENTO.....	61
8.3 LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO.....	62
8.4 QUALITÀ DELL'ACQUA.....	62
8.5 RICERCA DELLE PERDITE SULLA RETE.....	63
8.6 PRONTO INTERVENTO.....	63
8.7 INTERRUZIONE PROGRAMMATA DI FORNITURA.....	64
8.7.1 DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE.....	66
8.7.2 TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE.....	66
8.7.3 TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERRUZIONE PROGRAMMATA.....	66
8.8 INTERVENTI IN CASO DI CRISI IDRICA.....	66
8.9 INDENNIZZI.....	67
9.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DALL'UTENTE FINALE.....	70
9.2 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE.....	71
9.3 RECLAMI SCRITTI MULTIPLI.....	72
10.1 ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE.....	75
10.2 INFORMAZIONE SISTEMATICA DEL GESTORE.....	76
10.3 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA.....	77
11.1 INFORMAZIONI DA COMUNICARE ALL'AUTORITÀ E ALL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO.....	79
11.2 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE.....	80
11.3 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	80

12.1 GLOSSARIO.....	83
12.2 INDIRIZZI UTILI.....	88
12.3 INDIRIZZI DEI SOGGETTI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI FINALI	89
12.4 DOCUMENTI DI REGOLAIZONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	89
12.5 MODULISTICA.....	89
12.6 MODALITÀ DI AUTOLETTURA DEL CONTATORE.....	89
12.7 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA	90

01

Introduzione





L'acqua ha un ruolo fondamentale nella tutela ambientale, sull'economia e sulla politica, ma soprattutto sulla salute umana. La consapevolezza della scarsità della risorsa idrica ha comportato negli ultimi decenni un crescente interesse sul tema del diritto all'acqua.

La "direttiva quadro sull'acqua" 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio sancisce che l'acqua è un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale.

In Italia la cosiddetta "Legge Galli" L. 5 gennaio 1994, n. 36 ha dettato la disciplina organica del settore, introducendo per la prima volta la nozione di servizio idrico integrato per una razionalizzazione dell'uso della risorsa, poi ridisegnata con il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 il cd. Testo Unico Ambientale (TUA). La normativa ha codificato il settore idrico, separando nettamente fra "attività di indirizzo e controllo" da un lato, e attività di "gestione" dall'altro, superando la frammentarietà della gestione municipale con una visione unitaria del ciclo dell'acqua.

1.1 IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

Il servizio idrico integrato è quel servizio costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione, adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

È un servizio pubblico locale a rete di rilevanza economica, in quanto attività economica prestata dietro corrispettivo economico che garantisce la copertura integrale di costi e remunerazione del capitale investito fondato sul principio del "full cost recovery" e sul principio di "chi inquina paga"; inoltre, la tariffa assicura l'autosufficienza economica del gestore per offrire un servizio improntato alla qualità e all'efficienza.

Il servizio è assicurato, ossia regolato, dall'intervento statale nei seguenti aspetti:

- ✓ dimensione gestionale (ambiti territoriali definiti dalle regioni)
- ✓ struttura operativa,
- ✓ modalità di affidamento,
- ✓ dotazioni infrastrutturali,
- ✓ contenuto del rapporto convenzionale fra autorità e gestore,
- ✓ corrispettivo contrattuale del rapporto fra gestore e utente finale.

Gli obiettivi del servizio idrico integrato, nello specifico, sono:

- ✓ 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.

Infine, si specifica che la fornitura idropotabile, raccolta e depurazione delle acque reflue urbane, nonché le attività di riuso della risorsa idrica rientrano nel perimetro regolatorio vigente e costituiscono il Servizio Idrico Integrato (SII) ai sensi della normativa nazionale del metodo tariffario pro tempore vigente approvato da ARERA.

1.2 GLI ATTORI

Il TUA disciplina le funzioni dei diversi attori istituzionali nel servizio idrico integrato che includono l'Autorità indipendente di regolazione, vigilanza e controllo, l'Ente di governo d'Ambito territoriale, il gestore del servizio e l'utente finale.

1.2.1 L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE 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.

1.2.2 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, attribuendo 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).

In particolare, ATERSIR regola e controlla il Servizio idrico integrato e la gestione dei rifiuti urbani, ossia sceglie gli operatori economici che devono gestire i servizi, pianifica gli investimenti, definisce i piani tariffari e monitora la qualità e l'efficienza dei servizi, promuove la salvaguardia delle risorse idriche.

1.2.3 IL GESTORE MONTAGNA 2000 SPA

Ai sensi dell'art. 74, lett. r, del D.lgs. 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 s.m.i.

Montagna 2000 S.p.A. è una società costituita nel 1994 su iniziativa della Comunità Montana, finalizzata alla gestione dei servizi idrici e di tutti i servizi comunali in genere.

Nata come società a capitale pubblico e privato, nel 2007 Montagna 2000 diventa integralmente pubblica e *in house providing* svolgendo il servizio in forza di una convenzione iniziale che è stata prorogata il 16/09/2016 da



ATERSIR sino al 30-06-2025 con un atto integrativo, poi prorogata dalla Regione con la Del. 28 del 13/10/2021 sino al 31/12/2027 per consentire la realizzazione del PNRR.

Montagna 2000 Spa si occupa di:

- ✓ captazione,
- ✓ adduzione,
- ✓ distribuzione dell'acqua potabile,
- ✓ collettamento acque reflue,
- ✓ gestione di impianti di depurazione,
- ✓ per un territorio di circa 35.000 abitanti e circa 24.000 utenti.

Svolge anche il servizio di gestione dell'illuminazione pubblica per il Comune di Tornolo.

La Società opera nei territori comunali dei Comuni Soci della provincia di Parma.

La compagine societaria è attualmente così costituita:

- ✓ Albareto 5,79%
- ✓ Bardi 7,15%
- ✓ Bedonia 9,10%
- ✓ Bore 2,72%
- ✓ Borgo val di Taro 16,60%
- ✓ Compiano 4,94%
- ✓ Fornovo di Taro 10,36%
- ✓ Montagna 2000 Spa 7,84%
- ✓ Pellegrino Parmense 5,60%
- ✓ Solignano 4,37%
- ✓ Terenzo 3,85%
- ✓ Tornolo 5,42%
- ✓ Valmazzola 2,66%
- ✓ Varano de' Melegari 7,88%
- ✓ Varsi 5,72%

Il personale allo sportello e il personale tecnico sono riconoscibili tramite apposito cartellino, mentre il personale operativo indossa l'uniforme con il logo del Gestore.

Gli automezzi di servizio sono resi riconoscibili mediante l'apposizione del logo del Gestore.

Il personale addetto al contatto telefonico è dotato di identificativo.

1.2.4 L'UTENTE FINALE

L'utente finale è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII con il Gestore.

L'utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente, mentre l'utente indiretto è il destinatario finale del servizio erogato all'utenza condominiale e coincide con l'unità immobiliare sottesa al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII.

Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

I differenti tipi di utenza si distinguono sulla base delle differenti categorie d'uso dell'acqua: domestico (residente e non residente), industriale, artigianale, commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico.



1.3 LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta è stata elaborata secondo le linee guida ATERSIR per la redazione della carta del servizio idrico integrato approvate con Delibera del Consiglio d'Ambito n. 22 del 3 giugno 2020, modificate con Delibera del Consiglio d'Ambito n. 127/2026 CAMB 10/2026 del 31 marzo 2026.

1.3.1 OGGETTO E 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 si applica a tutti gli utenti titolari di contratti di fornitura acquedottistica ad uso potabile ed a tutti gli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

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

1.3.2 VALIDITÀ DELLA CARTA

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).

02

Principi fondamentali



2.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, 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 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.

2.4 EFFICIENZA, EFFICACIA

Il servizio viene 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.

2.5 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.

2.6 CHIAREZZA, COMPRESIBILITÀ E SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Gestore deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione, verificando l'efficacia dello stesso.

Il Gestore si impegna a gestire le pratiche anche tramite posta elettronica e corrispondenza, riservandosi il diritto di contattare l'utente qualora le informazioni fornite risultassero incomplete o mancanti.

La modulistica e le istruzioni per presentare le principali richieste di servizio sono disponibili sul sito www.montagna2000.com.

2.7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il servizio viene garantito h24 tutti i giorni dell'anno, su tutto il territorio servito.

Le eventuali interruzioni potranno avvenire solo per cause di forza maggiore, caso fortuito, per interventi programmati o non programmati secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque provvede 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.

Per maggiori informazioni sulle interruzioni di servizio si rimanda alla Sezione VIII.

2.8 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

All'atto della sottoscrizione del contratto di Servizio utente/Gestore, il Gestore fornisce copia all'Utente. Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto, scaricabile dal sito www.montagna2000.com, nonché nei Regolamenti del Servizio di Acquedotto e del Servizio di Fognatura e Depurazione, a quali si rimanda per un maggior dettaglio.

Le condizioni contrattuali si ritengono automaticamente aggiornate ad ogni aggiornamento della Carta dei Servizi e dei Regolamenti.

La Carta del Servizio, il Regolamento del Servizio di Acquedotto ed il Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione sono liberamente accessibili sul sito www.montagna2000.com.

2.9 QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 tendente al miglioramento continuo delle prestazioni e assicura 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.

Ai fini di una miglior efficientamento in termini energetici e di tutela ambientale il gestore si è dotato anche di un Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) ai sensi della norma UNI EN ISO 50001 al fine di migliorare continuamente l'efficienza, i consumi e le prestazioni energetiche, riducendo i costi e l'impatto sull'ambiente.

2.10 RISERVATEZZA (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 e s.m.i. consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

Il Responsabile del trattamento dei dati è Montagna 2000 S.p.a. I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità collegate al Servizio Idrico Integrato, come riportate all'interno dell'informativa sulla privacy disponibile sul sito al [link](#).

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP) può essere contattato via mail all'indirizzo dpo@montagna2000.it.

2.11 ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA

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. È 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. 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).

03

Indicatori Standard di Qualità



Il Gestore è tenuto a garantire livelli specifici e generali di qualità del SII, mediante l'individuazione di indicatori quantitativi e qualitativi prefissati che valutano i livelli prestazionali (standard) del 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 verificato dal singolo Utente.
- ✓ A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio: 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: 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 della stessa.

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 imputabili al Gestore.

In caso di mancato rispetto degli standard fissati, il Gestore è tenuto al riconoscimento di indennizzo automatico in favore degli utenti.

3.1 INDICATORI E STANDARD SPECIFICI

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della volta;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;
- bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

3.2 INDICATORI E STANDARD GENERALI

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;

- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- i) tempo medio di attesa agli sportelli;
- j) accessibilità al servizio telefonico;
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale;
- o) durata massima della singola sospensione programmata;
- p) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- q) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

3.3 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD

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

- ✓ 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;
- ✓ cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- ✓ 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 a) e b), il gestore documenta le cause del mancato rispetto.

3.4 INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro (cd. "indennizzo automatico base").

L'indennizzo automatico base, 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, come di seguito indicato:

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico; quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.



Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta, l'indennizzo automatico è evidenziato attraverso l'utilizzo di una specifica causale, tuttavia la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito, come esplicitato in bolletta.

3.5 CASI DI ESCLUSIONE E SOSPENSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

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

- ✓ qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b);
- ✓ nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- ✓ in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste come da art. 9.2 della Carta dei Servizi.

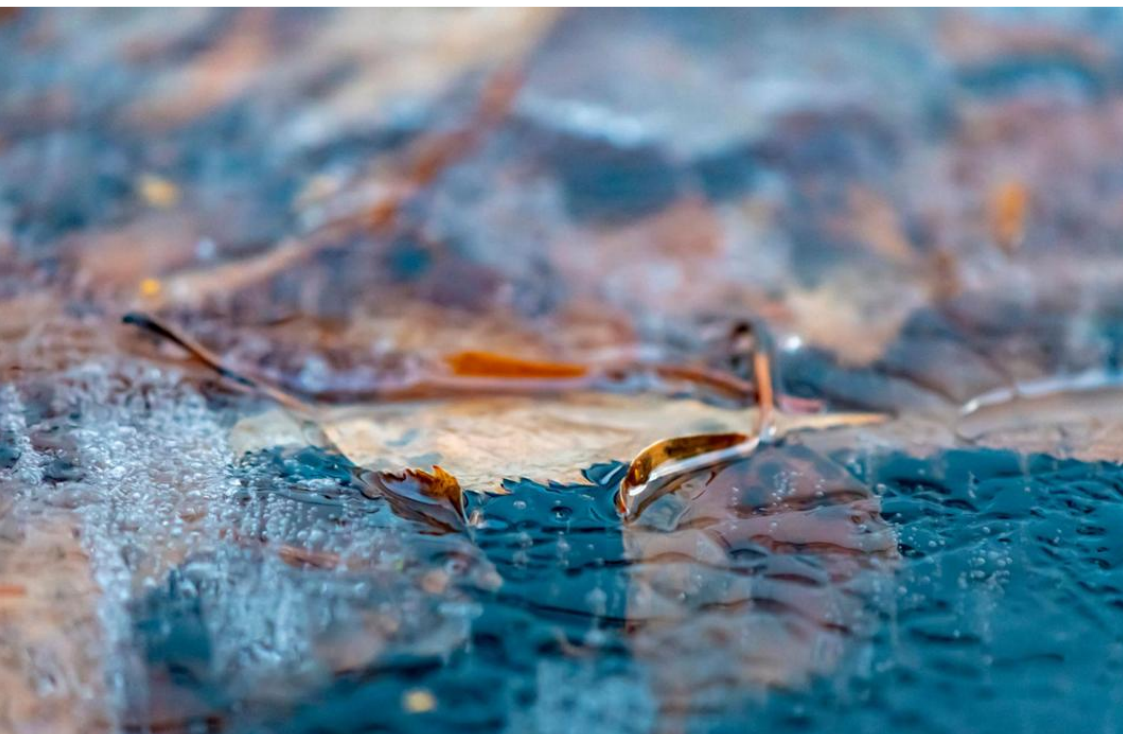
Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

3.6 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

04

Accesso ai servizi





4.1 TIPOLOGIA DI ACCESSI E SERVIZI FORNITI

Il gestore si impegna a curare le relazioni con il pubblico tramite:

- ✓ sportelli fisici sui territori serviti,
- ✓ servizio telefonico,
- ✓ posta elettronica e posta elettronica certificata (PEC),
- ✓ sportello on line e sito web,
- ✓ numero verde di pronto intervento.

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 verifica del misuratore e del livello di pressione, così come in dettaglio alle successive Sezioni.

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.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Il Gestore mette a disposizione il proprio indirizzo PEC come canale telematico tracciato per l'invio dei reclami.

Nel caso in cui un cittadino straniero facesse richiesta di accesso al servizio o avesse bisogno di informazioni specifiche in altre lingue può inviare un'e-mail all'indirizzo segreteria@montagna2000.it, nei casi più complessi di conciliazione sarà cura del Gestore valutare la possibilità di richiedere la presenza di un interprete.

TIPOLOGIA DI ACCESSO	
Ubicazione Borgotaro	Via Antonio Gramsci, 8 – 43043 Borgo Val di Taro (PR)
Orario sportello Borgotaro	LUN – VEN 8:30 – 16:30
Orario sportello Borgotaro	SAB (2° e 4° sabato del mese) 8:30 – 12:30
Ubicazione sportello Fornovo	Piazza libertà, 11 – 43045 Fornovo di Taro (PR)
Orario sportello Fornovo	Martedì 08:30–13:00 / 14:00–16:00
Numero di telefono centralino	0525 922211
Posta elettronica certificata	montagna2000@legalmail.it
Indirizzo email	segreteria@montagna2000.it
Numero verde per segnalazione guasti	800.999.503
Numero per autolettura con foto	3.341.046.009
Tutti i contatti sono attivi nei rispettivi orari di servizio. Per segnalazioni urgenti al di fuori degli orari, utilizzare il numero verde.	

4.1.1 ACCESSI FACILITATI PER SPECIFICHE CATEGORIE DEGLI UTENTI FINALI

L'accesso ai servizi da parte di specifiche categorie di utenze, ad esempio soggetti disabili o con difficoltà motorie, è garantito presso entrambi gli sportelli del Gestore (Comune di Borgo Val di Taro e Comune di Fornovo). Gli utenti hanno, inoltre, la possibilità di espletare le proprie pratiche in modalità telematica.

4.2 GLI SPORTELLI FISICI

L'accesso agli sportelli fisici è disciplinato tramite un dispositivo "elimina code" che permette di selezionare la tipologia di servizio richiesta, fra "tecnico" e "gestione bollette".

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

4.2.1 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Con Deliberazione 8 aprile 2025 159/2025/R/IDR l'Autorità di Regolazione ha accolto l'istanza di deroga, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, da ATERSIR, d'intesa con Montagna 2000 Spa e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti, relativamente alla proposta di orario di apertura dello sportello provinciale del Gestore, assicurando gli standard di qualità sui tempi di attesa, distinto fra gli sportelli fisici collocati nei Comuni di Borgo Val di Taro e di Fornovo di Taro.

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, l'utente può concordare un appuntamento con l'ufficio tecnico per lo svolgimento delle pratiche.

4.2.2 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.

4.2.3 OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI DELLO SPORTELLO ONLINE

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet che costituisce lo sportello online, attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:

- ✓ la Carta dei servizi,
- ✓ la Convenzione di servizio e i 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;
- ✓ i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- ✓ le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie cui il gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- ✓ rende disponibili tutte le informazioni utili per l'accesso al bonus sociale idrico e, ove previsto, al bonus sociale idrico integrativo di ambito, anche facendo rinvio allo schema di informativa pubblicato sul sito di ARERA, mettendo a disposizione la relativa modulistica;
- ✓ 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 TICS1, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1,

del TICSÌ, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR.

Lo sportello online consente all'utente finale di inoltrare, anche tramite apposite maschere o altri canali digitali messi a disposizione dal gestore, reclami scritti, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica di fatturazione, richieste di rateizzazione dei pagamenti, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura e subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il gestore rende disponibile all'utente finale una area personale, accessibile a seguito di registrazione e autenticazione, mediante lo sportello online e, ove disponibili, mediante applicazioni per dispositivi mobili, all'interno della quale sono rese disponibili almeno: le fatture, le principali informazioni contrattuali, lo storico dei reclami scritti, delle richieste scritte e delle risposte, nonché le comunicazioni rilevanti ai fini della qualità contrattuale.

Qualora il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni sia inoltrata tramite area personale o altri canali digitali che consentono l'accesso riservato all'utente finale, il gestore consente allo stesso di scaricare sul proprio dispositivo, ovvero di ricevere tramite posta elettronica, una copia delle comunicazioni così inviate che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

Nella home page del gestore è presente un'indicazione chiara e rimando al modulo di reclamo scritto, con relative istruzioni per la compilazione.

A seguito della cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno decorrente dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per la consultazione delle comunicazioni inviate e ricevute, ivi incluse le fatture.

4.3 IL SERVIZIO TELEFONICO DOTATO DI ALBERO FONICO

Il Gestore è dotato di proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, pertanto:

- ✓ 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;
- ✓ prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

4.3.1 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:

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

Nel calcolo dell'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) sono considerate anche le chiamate gestite, in tutto o in parte, tramite l'assistente vocale, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA vigente.

4.3.2 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.

4.3.3 IL 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.

Nel calcolo dell'indicatore livello del servizio telefonico (LS) sono considerate anche le chiamate per le quali l'utente finale sia stato instradato a un assistente vocale e successivamente ad un operatore, in conformità alle modalità di calcolo previste dalla regolazione ARERA vigente.

4.3.4 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.

4.3.5 OBBLIGHI DEI SERVIZI TELEFONICI DOTATI DI ASSISTENTE VOCALE

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso in cui il servizio telefonico di assistenza del gestore sia dotato di assistente vocale, il gestore assicura che:

- ✓ l'utente finale sia preventivamente informato se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione;
- ✓ durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa in ogni momento chiedere di parlare con un operatore;
- ✓ qualora l'assistente vocale non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale, sia automaticamente attivata la richiesta di parlare con un operatore.

Gli indicatori relativi al tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e al livello del servizio telefonico (LS) sono calcolati tenendo conto anche delle chiamate gestite da assistente vocale, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA vigente.

4.4 IL NUMERO VERDE DI PRONTO INTERVENTO

Il Gestore deve:

- ✓ 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;
- ✓ 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 servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere in grado di:

- ✓ assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute. Il gestore, per ogni richiesta di pronto intervento, registra nei propri sistemi informativi almeno: i dati identificativi del punto di consegna, la data e l'istante di inizio della chiamata, l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, l'istante di fine chiamata, nonché la data e l'ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione ARERA in materia di qualità contrattuale;
- ✓ garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- ✓ 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.

4.4.1 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:

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

05

Avvio e cessazione rapporto



5.1 IL CONTRATTO FRA LE PARTI

Per avere diritto alla fornitura l'Utente dovrà provvedere alla sottoscrizione del contratto di utenza, documento che impegna il Gestore alla fornitura del Servizio. Il contratto regola i rapporti tra il gestore e l'utente rispetto alla captazione, adduzione, distribuzione, fognatura e depurazione delle acque. La fornitura è regolata dalla presente Carta dei Servizi, dal Regolamento del servizio di depurazione e fognatura, dal Regolamento del servizio acquedotto e dal Tariffario per la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari. Si sottolinea che, per quanto non espressamente indicato nel medesimo documento, si rimanda a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

5.1.1 STIPULA DEL CONTRATTO, DIRITTI E DOVERI DELLE PARTI

La stipula di un contratto per il servizio idrico integrato sancisce l'obbligo formale tra l'utente e il gestore per la fornitura di acqua e la gestione di scarichi e depurazione. Una volta sottoscritto, l'utente acquisisce il diritto a ricevere acqua potabile a norma di legge e a beneficiare della prescrizione biennale sui consumi, ma assume contestualmente il dovere di proteggere il contatore dal gelo, consentire le letture ai tecnici incaricati e provvedere al pagamento puntuale delle bollette per evitare la sospensione della fornitura. Il rapporto è regolato dalle norme nazionali di ARERA, che garantiscono standard minimi di qualità e continuità del servizio, imponendo al gestore trasparenza tariffaria e all'utente la responsabilità della manutenzione degli impianti privati a valle del contatore.

Per la stipula di un contratto con Montagna 2000 S.p.A. è necessario presentare richiesta formale di attivazione, voltura o subentro attraverso la modulistica messa a disposizione sul sito al presente [link](#), in alternativa è possibile recarsi presso uno degli sportelli durante gli orari d'apertura.

5.1.2 DEPOSITO CAUZIONALE

In adempimento alla Deliberazione ARERA 86/2013/R/idr e nel rispetto del Testo Integrato della Qualità Contrattuale (RQSII) introdotto con la Deliberazione 655/2015/R/idr e successive modifiche (tra cui la Deliberazione 311/2019/R/idr in materia di morosità), Montagna 2000 S.p.A. disciplina l'applicazione del deposito cauzionale secondo i seguenti criteri:

- ✓ **Riferimenti Normativi e Ambito di Applicazione:** Il deposito cauzionale è una garanzia fruttifera costituita ai sensi della Delibera 86/2013/R/idr. Ai fini della qualità contrattuale stabilita dalla Delibera 655/2015/R/idr, il Gestore assicura la massima trasparenza nella determinazione degli importi e nei tempi di restituzione, garantendo agli utenti standard specifici di servizio.
- ✓ **Esonero per Domiciliazione:** Ai sensi dell'art. 3 della Delibera 86/2013/R/idr, gli utenti che attivano la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito sono esonerati dal versamento del deposito. Qualora l'utente attivi la domiciliazione in un momento successivo, il Gestore provvede alla restituzione del deposito entro i termini di qualità previsti dall'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/idr.
- ✓ **Determinazione e Rateizzazione:** L'importo è calcolato in base al consumo medio annuo (non superiore a tre mensilità). Per le nuove attivazioni, il pagamento è rateizzato in tre quote (50%, 25%, 25%) addebitate nelle prime tre fatture, salvo diverse agevolazioni previste per gli utenti in stato di disagio economico (Bonus Idrico).
- ✓ **Restituzione e Interessi Legali:** In caso di cessazione del rapporto contrattuale o passaggio alla domiciliazione, il deposito viene restituito entro 30 giorni, maggiorato degli interessi legali maturati fino al momento della restituzione (ex art. 1284 c.c.), in conformità con quanto prescritto dal combinato disposto delle deliberazioni 86/2013 e 655/2015.

Per maggiori dettagli e situazioni specifiche si rimanda alla normativa di riferimento.

5.1.3 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Montagna 2000 Spa garantisce il trattamento dei dati – siano essi acquisti via posta elettronica o moduli elettronici, o con altra modalità – ed è conforme a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali ed ai sensi dell'art. 37 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (UE 2016 679).

[Cliccando qui](#) è possibile consultare tutte le informative Privacy.

5.2 CLASSIFICAZIONE DEI LAVORI

Secondo quanto stabilito dalla Delibera 655/2015/R/idr e successive modifiche, la tipologia di lavori da eseguire per definizione possono essere rispettivamente:

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

La definizione della tipologia di lavoro sarà stabilita dal Tecnico della società il quale potrà valutare se prima della predisposizione di un preventivo sia necessaria l'organizzazione di un sopralluogo da concordare con l'utente. La classificazione definitiva della tipologia di lavoro sarà comunicata all'utente nel preventivo, poiché da questa dicitura derivano i termini massimi di esecuzione delle attività.

5.2.1 PREVENTIVAZIONE

La richiesta di preventivo deve essere presentata dall'utente attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie, come:

- ✓ L'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento
- ✓ L'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Secondo quanto stabilito dalla Delibera 655/2015/R/idr il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo che intercorre 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.

I tempi per la stesura del preventivo variano in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo (Delibera 655/2015/R/idr – Art. 19).

Rispetto a quanto stabilito dall'articolo 65 della Delibera 655/2015/R/idr gli standard sono così definiti:

INDICATORI E LIVELLI SPECIFICI

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
 Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'art. 5	 10 gg lavorativi
 Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'art. 5	 10 gg lavorativi
 Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'art. 6	 20 gg lavorativi
 Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'art. 6	 20 gg lavorativi

Il preventivo deve avere una validità minima di 60 giorni solari dalla data della sua emissione. Periodo durante il quale il gestore è obbligato a mantenere invariate le condizioni economiche e tecniche proposte. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta; pertanto, il gestore non potrà pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo

5.2.2 APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di una personale da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento preciso, definendo data ed orario, nel quale entrambi si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

La società ha a disposizione un tempo massimo per un appuntamento concordato pari a 7 giorni lavorativi.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Previo consenso dell'utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard. 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.

5.3 ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI

Una volta perfezionata l'accettazione del preventivo (tramite pagamento o sottoscrizione formale), il Gestore è tenuto all'adempimento tecnico entro termini perentori stabiliti dagli Artt. 8 e 9 della Delibera 655/2015/R/idr.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica o fognaria è il 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.

- ✓ Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: **15 giorni** lavorativi;
- ✓ Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: inferiore a **30 giorni** lavorativi;
- ✓ Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: **20 giorni** lavorativi;
- ✓ Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: inferiore a **30 giorni** lavorativi

Sotto il profilo operativo, ai sensi dell'Art. 30 della Delibera 655/2015/R/idr, il computo dei tempi è soggetto a sospensione dei termini esclusivamente per la durata necessaria all'ottenimento di autorizzazioni da enti terzi (es. permessi di scavo comunali, nulla osta idraulici o ambientali), il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

5.4 ATTIVAZIONE DI FORNITURA

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Qualora il richiedente chieda 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.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Il tempo massimo di attivazione della fornitura sono 5 giorni lavorativi.

5.5 VOLTURA DELLA FORNITURA

Si tratta della richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

5.5.1 MODALITA' DI RICHIESTA DI VOLTURA

Per formulare la richiesta di voltura l'utente subentrante deve presentare al Gestore:

- ✓ La documentazione idonea che attesti la proprietà, il possesso o la regolare detenzione dell'immobile, in conformità con le norme sulla lotta all'occupazione abusiva (D.L. 47/2014).
- ✓ La modulistica di riferimento presente sul sito della Società al [link](#)

L'operazione comporta la sottoscrizione di un nuovo contratto d'utenza, l'addebito dei costi amministrativi di gestione della pratica e il versamento del deposito cauzionale, a meno che l'utente non scelga la domiciliazione bancaria. (Vedi paragrafo 5.1.1 e 5.1.2)

Sotto il profilo tecnico, il subentrante deve comunicare al gestore l'autolettura del contatore: essa rappresenta la lettura finale per chi esce e quella iniziale per chi entra. Qualora sorgessero discrepanze tra i dati forniti dall'utente uscente e quelli del subentrante, il gestore è tenuto a effettuare una verifica sul posto entro 7 giorni lavorativi. Tutti i consumi registrati fino al momento del passaggio rimangono a carico del precedente titolare, al quale verrà inviata una fattura di chiusura definitiva per saldare il rapporto pregresso.

Un aspetto cruciale riguarda la gestione di eventuali morosità pregresse. Se l'utente uscente non ha pagato le bollette o se il contatore è stato limitato o sospeso per debiti, il gestore ha il diritto di tutelarsi in due modi:

- ✓ Può richiedere al nuovo inquilino una dichiarazione sostitutiva di atto notorio (ex D.P.R. 445/2000) che certifichi la sua totale estraneità al debito precedente, eventualmente chiedendo prove documentali come il contratto di affitto o l'atto di acquisto.

- ✓ Ha la facoltà di rifiutare la voltura e mantenere il distacco dell'acqua se accerta che il nuovo richiedente occupava già l'immobile (a qualsiasi titolo) nel periodo in cui il debito è maturato, impedendo così manovre elusive volte a evitare il pagamento dei consumi effettivamente fruiti.

5.5.2 VOLTURA A TITOLO GRATUITO

Qualora l'intestatario del contratto deceda, l'erede, ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare interessata ha il diritto di richiedere la voltura contratto. Il soggetto richiedente dovrà compilare l'apposita modulistica disponibile sul presente [link](#), quest'ultimo ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite dal gestore secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il richiedente assume i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura, ed il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario sarà attribuito al nuovo intestatario.

Il Gestore deve eseguire la voltura nei tempi stabiliti da Delibera 655/2015/R/idr e fornire al nuovo intestatario il contratto d'utenza e la fattura relativa al saldo dei consumi registrati alla data di richiesta della voltura.

Si precisa che il Gestore non richiederà nessun corrispettivo al soggetto richiedente, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi.

5.5.3 TEMPI DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Nei casi in cui l'utente risulti moroso, e qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore di quanto indicato al punto 5.5.1 e stabilito dalle normative di riferimento.

5.6 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Il tempo di riattivazione della fornitura, è il tempo che intercorre tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi. In caso di richiesta per la modifica di portata del misuratore il tempo di riattivazione è di 10 giorni lavorativi.

Si precisa che la richiesta di riattivazione può essere formulata rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, oppure da un nuovo utente finale. Nel caso in cui la riattivazione comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi come stabilito al punto 5.2 del presente documento, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Il soggetto richiedente dovrà compilare l'apposita modulistica, che l'utente può trovare in disponibilità sul sito al presente [link](#), altrimenti richiedendo la stessa tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Le modalità di restituzione della documentazione per la definizione della pratica dovranno essere restituite al Gestore compilati in tutte le sue parti tramite le modalità di comunicazione precedentemente citate.

5.6.1 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, che intercorre tra la data di ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Il soggetto richiedente dovrà compilare l'apposita modulistica, che l'utente può trovare in disponibilità sul sito al presente [link](#), altrimenti richiedendo la stessa tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Le modalità di restituzione della documentazione per la definizione della pratica dovranno essere restituite al Gestore compilati in tutte le sue parti tramite le modalità di comunicazione precedentemente citate.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

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, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità è di 2 giorni feriali.

5.6.2 RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA A SEGUITO DI ERRONEO DISTACCO

In caso di erroneo distacco, l'utente può contattare il numero verde di pronto intervento per segnalare il disservizio: la riattivazione del servizio dovrà avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente. Il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale, a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico. Per maggiori informazioni in merito si rimanda al successivo paragrafo 5.13.

5.7 SUBENTRO DELLA FORNITURA

Il tempo di subentro della fornitura, è il tempo che intercorre tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di subentro e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il soggetto richiedente dovrà compilare l'apposita modulistica, che l'utente può trovare in disponibilità sul sito al presente [link](#), altrimenti richiedendo la stessa tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Le modalità di restituzione della documentazione per la definizione della

pratica dovranno essere restituite al Gestore compilati in tutte le sue parti tramite le modalità di comunicazione precedentemente citate.

Il tempo massimo di subentro della fornitura è di 5 giorni lavorativi. In caso di richiesta per la modifica di portata del misuratore il tempo di riattivazione è di 10 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il subentro comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi come stabilito al punto 5.2 del presente documento, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Nel caso in cui nella precedente fornitura siano presenti pagamenti insoluti, il gestore ha la facoltà di:

- ✓ 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'estraneità al precedente debito;
- ✓ non procedere all'esecuzione della riattivazione 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 oggetto.

5.8 DISATTIVAZIONE DI FORNITURA

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Il soggetto richiedente dovrà compilare l'apposita modulistica, che l'utente può trovare in disponibilità sul sito al presente [link](#), altrimenti richiedendo la stessa tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Le modalità di restituzione della documentazione per la definizione della pratica dovranno essere restituite al Gestore compilati in tutte le sue parti tramite le modalità di comunicazione precedentemente citate.

La disattivazione 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, la quale dovrà essere indicata all'interno della modulistica da compilare per l'esecuzione della pratica.

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. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantire l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore come indicato al successivo paragrafo 5.9.

5.9 VERIFICA DEI MISURATORI

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Qualora il contatore sia situato in una proprietà privata

o in un luogo non accessibile senza la presenza dell'interessato, il Gestore è obbligato a concordare un appuntamento rispettando gli standard di puntualità previsti dalla normativa vigente (fascia oraria non superiore a 3 ore).

Il termine massimo per l'esecuzione della verifica è stabilito in 10 giorni lavorativi.

Se l'esame tecnico dimostra che il misuratore è correttamente funzionante, il Gestore ha la facoltà di addebitare all'utente i costi dell'intervento. Tali costi sono indicati all'interno del prezzario delle prestazioni tecniche all'utenza visionabile al presente [link](#).

Si precisa che il Gestore ha l'obbligo di informativa preventiva: l'operatore deve avvisare esplicitamente l'utente del possibile addebito nel momento stesso in cui riceve la richiesta, affinché il cliente sia consapevole del rischio economico in caso di esito negativo della verifica, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito e non dovrà superare i 10 giorni lavorativi.

Qualora l'utente richieda una verifica ufficiale in contraddittorio ai sensi del D.M. 93/17 (coinvolgendo la Camera di Commercio o organismi accreditati), il Gestore è tenuto a collaborare attivamente. In questo scenario, il tempo di intervento viene calcolato a partire dalla richiesta inoltrata dalla Camera di Commercio e riguarda specificamente la rimozione dello strumento per l'invio ai laboratori di prova. Il Gestore deve garantire il rispetto degli standard temporali anche in questa fase di mediazione istituzionale.

Nel caso di controlli eseguiti in contraddittorio, il tempo che intercorre tra la data del ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito potrà essere comunicato entro 30 giorni lavorativi.

5.10 SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE

Qualora la verifica tecnica accerti un difetto di funzionamento, il Gestore ha l'obbligo di sostituire il misuratore a titolo gratuito. La sostituzione può avvenire contestualmente alla verifica stessa o in una data successiva, che deve essere comunicata formalmente all'utente insieme all'esito del controllo. Il tempo di sostituzione è calcolato in giorni lavorativi a partire dalla data di notifica dell'esito della verifica fino all'effettiva installazione del nuovo strumento.

Se il contatore è situato in un luogo non accessibile, il Gestore deve fissare un appuntamento preciso (data e ora), applicando gli standard di puntualità e le fasce orarie previste per gli appuntamenti concordati. L'utente ha la facoltà di richiedere lo spostamento dell'appuntamento entro 5 giorni dal ricevimento della comunicazione, concordando una nuova data con il Gestore.

Il Gestore è tenuto a ricalcolare i consumi non correttamente misurati seguendo i criteri dell'Articolo 11 del TIMSII, fatturando gli eventuali conguagli nella prima bolletta utile successiva alla sostituzione. Anche nei casi di controlli in contraddittorio (ex D.M. 93/17), se la Camera di Commercio conferma il guasto, il Gestore deve rispettare i tempi standard per la sostituzione o l'eventuale riparazione dello strumento.

A partire dal 1° gennaio 2027, per ogni sostituzione effettuata d'ufficio (per guasto, obsolescenza o campagne massive), il Gestore sarà obbligato a rilasciare, su richiesta, una copia del verbale di intervento. Tale documento dovrà riportare obbligatoriamente la causa della sostituzione, le matricole degli apparecchi (vecchia e nuova) e l'ultima lettura rilevata. Se la richiesta avviene in forma scritta, il Gestore deve rispondere entro i termini previsti per le richieste di informazione.

5.11 VERIFICHE DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna al Gestore contattando il numero verde messo a disposizione dall'Azienda e consultabile sul sito internet o sulla bolletta. Nonostante l'azienda utilizzi come canale di gestione il numero verde di pronto intervento, le tempistiche di verifica rimangono invariate secondo quanto stabilito dalla delibera di riferimento (655/2015/R/idr), cioè effettuati entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, e le risultanze sono trasmesse all'Utente entro 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

Se l'esame tecnico dimostra che il livello di pressione risulta nella norma, il Gestore ha la facoltà di addebitare all'utente i costi dell'intervento, specificandone l'ammontare in bolletta. Tali costi sono indicati all'interno del prezzario delle prestazioni tecniche all'utenza visionabile al presente [link](#).

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

 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE		
 INDICATORE	 DESCRIZIONE	 TEMPO STANDARD
 Intervento per la verifica del livello di pressione	A seguito di richiesta del cliente, il Gestore interviene sul posto per effettuare la verifica, con l'ausilio di idonea strumentazione.	 10 giorni
 Comunicazione dell'esito di verifica della pressione	A seguito del completamento della verifica, il Gestore è tenuto a comunicare l'esito di verifica al cliente. Se la verifica è condotta in presenza del cliente, tale obbligo si ritiene assolto con la firma dello stesso sul Verbale dell'attività.	 10 giorni

06

Addebito, fatturazione
pagamento, rateizzazione





Il blocco normativo che regola il rapporto tra utente e gestore si fonda sul principio della trasparenza e della puntualità nella gestione dei dati economici. Il percorso inizia con l'obbligo per il fornitore di monitorare i consumi reali attraverso tentativi periodici di lettura fisica del contatore, integrando questi dati con le autoletture inviate dall'utente per evitare bollette basate su stime prolungate. Questa fase è fondamentale per garantire che ogni fattura rispecchi l'effettivo utilizzo della risorsa idrica e per prevenire l'accumulo di conguagli eccessivi che potrebbero pesare sul bilancio familiare.

Nella fase di emissione della bolletta, la norma impone al gestore di rispettare una periodicità regolare e di concedere un tempo congruo per il saldo. Infine, la regolazione valorizza il diritto al dialogo e alla tutela amministrativa attraverso la disciplina dei reclami. Ogni segnalazione scritta deve ricevere una risposta esaustiva e motivata che entri nel merito delle criticità sollevate. Il vero punto di forza di questo sistema è la responsabilità economica: il mancato rispetto di queste procedure o delle tempistiche stabilite non rimane impunito, ma obbliga il gestore a corrispondere indennizzi automatici direttamente all'utente. Questo meccanismo trasforma gli standard di qualità da semplici linee guida in obblighi contrattuali certi, garantendo al cittadino un risarcimento concreto per i disagi subiti.

6.1 RILEVAZIONE DEI CONSUMI

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori, in cui il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- ✓ per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- ✓ 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:

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

Per gli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, riceveranno una comunicazione contenente il giorno e la fascia oraria in cui sarà effettuato il tentativo di raccolta della misura; tale comunicazione sarà fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti attraverso messaggio SMS, e-mail, telefono oppure informativa cartacea inserita all'interno della cassetta della posta.

In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale un'ulteriore nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, informandolo della possibilità di fornire l'autolettura e contenente le modalità per effettuare l'autolettura stessa (tramite telefonata, presso gli sportelli fisici, sportello online, messaggio whatsapp).

In caso di autolettura 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 per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore. In alternativa, in caso di mancata validazione il



gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto

Si specifica che la misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

6.2 CONSUMI ANOMALI

Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi indicati nell'ultima rilevazione effettuata, oppure, nel caso di consumi condizionati da variabilità stagionali (es. utenze turistiche), pari o superiori al doppio di quelli rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente.

Il gestore utilizzerà il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo.

Si precisa che i consumi anomali possono essere imputati a:

- ✓ malfunzionamento del contatore (si rimanda al punto 5.10)
- ✓ Perdite post contatore

I consumi sono ritenuti anomali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.

Nel caso in cui dovesse essere rilevato un consumo anomalo all'utenza, il gestore provvederà a darne comunicazione tempestiva tramite telefono, e-mail, raccomandata, oppure in fase di bollettazione.

La comunicazione dovrà essere effettuata 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).

Se possibile è necessario ricostruire il periodo dei consumi anomali, cioè il tempo che intercorre tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione, ma nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'utente o del gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a 2 anni.

6.2.1 PERDITE OCCULTE

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 (vedi punto 6.5.1). 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 corredato 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. La documentazione dovrà essere consegnata

entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla riparazione. Ogni utenza, potrà beneficiare dell'esenzione del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta nell'arco del biennio.

6.3 FATTURAZIONE

La fatturazione del servizio avviene sulla base dei consumi rilevati e/o stimati relativi al periodo di riferimento indicato in fattura. I consumi vengono rilevati attraverso la lettura dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'utente finale, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione vengono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate all'interno della delibera ARERA 2018/2016/R/idr.

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.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ✓ ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ✓ ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.
- ✓ Ogni fattura riporta indicazione del proprio periodo di riferimento, ovvero del 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 riportati a seguire. Quest'ultimo vincolo non viene applicato in riferimento:
 - ✓ alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
 - ✓ alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a 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;
 - ✓ la fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita
 - ✓ Nel caso in cui l'utente non sia tenuto all'allacciamento alla pubblica fognatura come previsto da normativa vigente, il Gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo all'utente.

6.3.1 TEMPI DI FATTURAZIONE

In riferimento alla fatturazione, il Gestore è tenuto al rispetto dei seguenti standard:

a) tempo per l'emissione della fattura (massimo 45 giorni solari), calcolato per differenza tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore; questo standard deve essere rispettato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale, ed 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;

b) Periodicità di fatturazione: 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, secondo quanto definito all'art. 38 del RQSII (Delibera ARERA 655/2015/R/idr).

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- ✓ 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- ✓ 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- ✓ 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- ✓ 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della suddetta fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti. La periodicità di fatturazione viene revisionata con cadenza biennale, sulla base dei consumi medi annui di ciascuna utenza.

6.3.2 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 riaccredito 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 riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

6.4 LA TARIFFA

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:

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

Per informazioni sempre aggiornate in merito alle Tariffe vigenti e la loro applicazione potete consultare il presente [link](#).



6.4.1 STRUMENTI PER LA CORRETTA APPLICAZIONE DELL'ARTICOLAZIONE TARIFFARIA

È disponibile al presente [link](#) uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti dalla Delibera 218/2016/R/IDR.

Per "utenti indiretti" si intendono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del servizio idrico integrato. Nello specifico, l'art. 21 della citata Delibera ha disposto che lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti quali, a titolo esemplificativo:

- ✓ il numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza;
- ✓ consumo di ciascuna unità immobiliare;
- ✓ numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite, solo nel caso delle utenze domestiche.

L'utilizzo dello strumento di calcolo è consentito a tutti gli interessati (a titolo esemplificativo, amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, etc.) che provvederanno direttamente all'inserimento dei dati ivi richiesti per ottenere i corrispettivi applicabili alle singole unità immobiliari, aggiornati di volta in volta in base all'articolazione tariffaria approvata ed applicabile.

6.4.2 INTERESSI DI MORA

Gli interessi di mora saranno applicati, in caso di mancato pagamento, a decorrere dalla data di scadenza indicata in bolletta.

Agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd. "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, verranno conteggiati i soli interessi legali per i primi 10 giorni oltre la data di scadenza. Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa.

TIPO DI DEBITORE E TASSO DI MORA APPLICATO

 TIPO DI DEBITORE	 DECORRENZA	 TASSO DI MORA APPLICATO
 Buon pagatore (utente che ha pagato puntualmente le bollette nei ultimi due anni)	 Dall'undicesimo giorno solare successivo alla scadenza della fattura	 T.U.R. + 3,5% pro die
 Debitore non buon pagatore (utente con ritardi nei precedenti due anni)	 Dal primo giorno solare successivo alla scadenza della fattura	 T.U.R. + 3,5% pro die
 T.U.R. = Tasso Ufficiale di Riferimento Pro die = per ogni giorno di ritardo		

Per "Buon pagatore" si intende l'utente che ha pagato nei termini di scadenza le 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.

Per maggiori informazioni si rimanda alla pagina ufficiale dell'Agenzia di regolazione consultabile al presente [link](#).

6.4.3 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi definito da ARERA con Delibera 586/2012/R/idr. 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.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio. Lo stesso vale per eventuali conguagli.



6.5 PAGAMENTO

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.

Il gestore mette a disposizione diverse modalità di pagamento della bolletta:

- ✓ contanti;
- ✓ assegni circolari o bancari;
- ✓ carta bancaria e/o carta di credito;
- ✓ domiciliazione bancaria;
- ✓ bollettino postale.

Alcuni dei quali completamente a titolo gratuito.

Si precisa che, qualora sia prevista 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.

Tutte le modalità di pagamento sono indicate all'interno della bolletta e vengono ulteriormente specificate all'interno del bollettino quando anch'esso viene allegato ai documenti.

6.5.1 RATEIZZAZIONE

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 punto 6.4.1. 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 del Comune competente 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
- ✓ 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:
- ✓ Prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
- ✓ Presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (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. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

6.5.2 RETTIFICA FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'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 evidenzia 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/condominali. Se l'utente finale non è collegato a pubblica fognatura verranno fatturati i soli consumi idrici.

6.5.3 FATTURAZIONE CONSUMI ANOMALI

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, previa regolare presentazione da parte dell'utente della richiesta e successiva accettazione da parte del Gestore, un'agevolazione a parziale copertura dei maggiori consumi. L'accesso a tale agevolazione è subordinato al rispetto di quanto indicato nel precedente paragrafo 6.2, e garantisce il rispetto dei livelli minimi di tutela definiti da ARERA con Delibera 218/2016/R/idr come modificata da Delibera 609/2021/R/idr, ovvero:

- ✓ Ciascun utente ha diritto ad accedere nuovamente all'agevolazione al massimo dopo 2 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- ✓ La tutela si applica anche alle fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto, pertanto è previsto:



- a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

In caso di perdita occulta è garantita l'applicazione delle modalità di rateizzazione indicate al punto 6.5.1.

Per consumi anomali dovuti a perdite occulte non si applica la tariffa di fognatura/depurazione ai volumi eccedenti quelli medi effettivi salvo il caso in cui si possa accertare che i volumi oggetto di dispersione risultino immessi in pubblica fognatura.

6.6 BONUS SOCIALE IDRICO E BONUS IDRICO INTEGRATIVO

6.6.1 BONUS SOCIALE IDRICO

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto con la delibera 897/2017/R/idr il Bonus Sociale Idrico, al fine di sostenere le famiglie (ovvero: unicamente le utenze domestiche residenti) in condizione di disagio economico e/o fisico, garantendo loro un risparmio sulla spesa annua del servizio idrico integrato. Il Bonus consente di disporre gratuitamente dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione su di un quantitativo minimo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali pari a 50 litri giorno a persona, corrispondenti a 18,25 mc di acqua all'anno pro-capite.

Dal 1° gennaio 2021 tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento dell'agevolazione dei bonus sociali. Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessaria e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus.

I requisiti per beneficiare dei bonus sociali sono pubblicati sul sito ARERA.

Per maggiori dettagli ed informazioni si invita a consultare il sito di Montagna 2000 S.p.A. al presente [link](#).

6.6.2 BONUS IDRICO INTEGRATIVO

L'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) ha inoltre previsto un ulteriore bonus idrico "integrativo", da riconoscere, sul territorio dell'Emilia-Romagna, ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico nazionale.

Avranno quindi diritto al bonus integrativo tutti gli utenti domestici in condizione di disagio economico e sociale che ottengono il bonus sociale idrico nazionale (appartenenza a nuclei familiari con Isee inferiore a € 9.530 o a € 20.000 se ci sono più di tre figli fiscalmente a carico).



Il bonus nazionale copre il consumo di 50 litri quotidiani a persona (18,25 metri cubi l'anno), il quantitativo minimo stabilito per legge come soglia per soddisfare i bisogni personali. Il bonus aggiuntivo ATERSIR riconoscerà inoltre, per ogni componente del nucleo familiare, **il 75% della tariffa di acqua, fognatura e depurazione** proporzionati ad un consumo minimo teorico sempre pari a 18,25 metri cubi l'anno.

Le modalità di riconoscimento del bonus sono le medesime previste per il bonus nazionale.

Per maggiori dettagli ed informazioni si invita a consultare il sito di Montagna 2000 S.p.A. al presente [link](#)

Nel caso in cui fosse necessaria una rettifica di fatturazione in seguito all'emissione del bonus idrico integrativo, il Gestore seguirà le modalità indicate all'interno del paragrafo 9.1

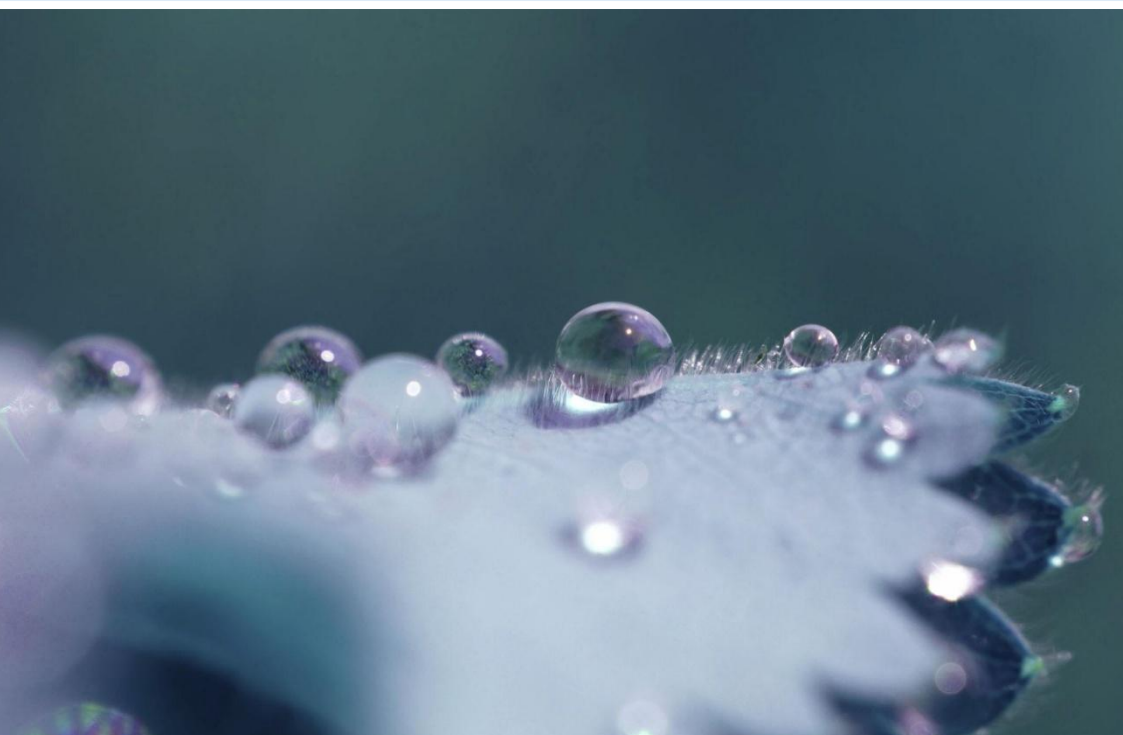
6.7 GUIDA ALLA LETTURA DELLA BOLLETTA

Il Gestore garantisce la massima trasparenza e comprensibilità dei documenti di fatturazione in conformità ai criteri stabiliti dall'Autorità di Regolazione (Deliberazione 586/2012/R/idr). La bolletta del Servizio Idrico Integrato è configurata come lo strumento principale di informazione verso l'utente, strutturata in modo da distinguere analiticamente i corrispettivi dovuti per le singole componenti del ciclo idrico: acquedotto, fognatura e depurazione. Ogni fattura riporta chiaramente la tipologia di uso contrattuale, la matricola del misuratore e il dettaglio dei consumi, specificando se i dati derivino da letture rilevate dai tecnici, da autoletture validate o da stime basate sullo storico dell'utente.

Oltre ai dati economici, il documento di fatturazione include sezioni dedicate alla tutela del consumatore, indicando le modalità per l'inoltro di reclami, le procedure per la comunicazione dell'autolettura e le informazioni relative alla gestione della morosità e del deposito cauzionale. Il Gestore si impegna inoltre a rendere accessibili, tramite richiami specifici in bolletta e sul proprio portale web, i dati aggiornati sulla qualità dell'acqua erogata e i livelli di qualità contrattuale previsti dalla normativa vigente. Tale impostazione assicura all'utente la piena verificabilità delle tariffe applicate e promuove un uso consapevole della risorsa, garantendo un flusso informativo costante e certificato tra il fornitore e il cittadino.

07

Gestione della morosità





La gestione della morosità nel servizio idrico è disciplinata dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), in particolare attraverso la Delibera 311/2019/R/idr (REMSI). Questa normativa stabilisce procedure precise per tutelare i consumatori, garantendo al contempo il recupero dei crediti da parte dei gestori.

La gestione della morosità si configura, pertanto, come un percorso graduale che mira a bilanciare il recupero del credito con il diritto fondamentale all'accesso all'acqua. Il processo non prevede mai un'interruzione immediata del servizio, ma inizia sempre con un primo sollecito bonario a cui segue, in caso di mancato pagamento persistente, una comunicazione formale di costituzione in mora inviata tramite raccomandata o PEC.

Un aspetto centrale della normativa riguarda la protezione delle utenze vulnerabili e dei servizi pubblici essenziali, come scuole e ospedali, per i quali la sospensione totale della fornitura è vietata. In questi casi, il gestore può al massimo limitare il flusso idrico assicurando comunque l'erogazione di cinquanta litri al giorno per ogni componente del nucleo familiare, garantendo così il quantitativo minimo vitale. Per le utenze domestiche ordinarie, la sospensione definitiva può avvenire solo dopo aver tentato senza successo la limitazione del flusso e solo se tecnicamente possibile.

Infine, il sistema prevede meccanismi di salvaguardia per l'utente, come la prescrizione breve che estingue i debiti più vecchi di due anni e l'erogazione di indennizzi automatici qualora il gestore non rispetti le procedure di preavviso stabilite dall'Autorità. Questo garantisce che ogni azione di forza da parte del fornitore sia preceduta da un iter trasparente e dal rispetto delle tempistiche di legge.

In sintesi, la gestione della morosità idrica è un percorso regolamentato che trasforma il mancato pagamento in un iter di tutela progressiva. Non si arriva mai al distacco immediato, poiché il sistema italiano considera l'acqua un bene essenziale.

7.1 DEFINIZIONE DELLO STATO DI MOROSITÀ

La morosità rappresenta lo stato di inadempimento di un debitore che non provvede al pagamento di quanto dovuto entro il termine stabilito nel contratto di fornitura. Essa si concretizza nel momento in cui l'utente supera la data di scadenza del pagamento senza aver saldato l'importo richiesto dal gestore per la fornitura del servizio.

Questo stato non si limita al semplice ritardo, ma avvia una serie di conseguenze giuridiche e amministrative che permettono al creditore di richiedere, oltre alla somma capitale, anche gli interessi di mora e le eventuali spese sostenute per il sollecito. La definizione di moroso decade solo quando il debito viene integralmente estinto o attraverso un accordo di rateizzazione rispettato puntualmente, riportando l'utente in una posizione di regolarità contrattuale.

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'estraneità 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.

7.2 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 6.5.1 del presente documento) un primo sollecito bonario di pagamento, tramite raccomandata AR o PEC, nel quale devono essere almeno riportati:

- ✓ il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- ✓ 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;
- ✓ le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- ✓ il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- ✓ 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.

7.3 COSTITUZIONE IN MORA DELL'UTENTE

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento come descritto nel precedente paragrafo (7.2). 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. Si specifica che, 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]."*

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.

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:

- ✓ 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);
- ✓ il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- ✓ il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi 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;
- ✓ la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- ✓ la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- ✓ le modalità, di cui al successivo paragrafo (7.4), con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- ✓ 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);
- ✓ 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;
- ✓ i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente punto;
 - parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo di cui al precedente punto, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo (7.4), i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- ✓ venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;



- ✓ 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;
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
- ✓ i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).
- ✓ Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:
- ✓ dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore,
- ✓ 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.

7.4 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.

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:

- ✓ il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora come indicato nel precedente paragrafo 6.5.1;

- ✓ 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;
- ✓ 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.

7.5 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 attraverso l'invio o la consegna presso gli sportelli dell'attestazione di avvenuto pagamento. Il Gestore mette a disposizione dell'utente una casella di posta elettronica dedicata (gestione credito@montagna2000.it), oltre a posta, posta elettronica dedicata o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

7.6 PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO PER MOROSITÀ

Il preavviso per la sospensione del servizio idrico deve essere comunicato formalmente dal gestore tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Questa comunicazione, chiamata costituzione in mora, deve concedere all'utente un termine ultimo di almeno 40 giorni solari dalla data di ricevimento per regolarizzare il pagamento della bolletta scaduta.

All'interno di questo preavviso il gestore è obbligato a indicare chiaramente la data a partire dalla quale potrà procedere alla limitazione o sospensione del flusso, oltre a fornire le istruzioni dettagliate su come richiedere una rateizzazione del debito. Qualora il gestore non rispetti questo termine minimo o ometta di inviare la comunicazione formale prima di intervenire sul contatore, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico accreditato direttamente nella bolletta successiva.

7.7 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO DISALIMENTABILE

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

- ✓ il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;
- ✓ successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- ✓ siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 7.6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

- ✓ Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
- ✓ 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;
- ✓ 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);
- ✓ all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;
- ✓ Con riferimento agli utenti domestici non disalimentabili:
- ✓ 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:
 - 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;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- ✓ 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:
 - 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;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti, la procedura sopra descritta, trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle non disalimentabili) che:

- ✓ 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;
- ✓ non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- ✓ risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.
- ✓ In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
- ✓ dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

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

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

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

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

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

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

- ✓ qualora decorso il termine, 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;
- ✓ in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- ✓ nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

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

7.8 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE

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

- ✓ ospedali e strutture ospedaliere;
- ✓ case di cura e di assistenza;
- ✓ presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- ✓ carceri;
- ✓ istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- ✓ eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'Arera tra gli usi pubblici non disalimentabili;
- ✓ utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;
- ✓ 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:

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

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

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

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

7.9 TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RIPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite le modalità indicate al precedente paragrafo 7.5.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali misurato in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno successivo.

7.10 INDENNIZZI

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30) per giorno:

- ✓ in tutti i casi in cui abbia sospeso, limitato o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- ✓ 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;
- ✓ qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi.

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:

- ✓ in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste nel presente documento;
- ✓ 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;
- ✓ non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità previste al paragrafo 3.4.



Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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.

08

Erogazione del
servizio



8.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni (H24). 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, come:

- ✓ Pronto intervento
- ✓ Interventi programmati;
- ✓ Cause di forza maggiore;
- ✓ Caso fortuito
- ✓ Interventi non programmati come rotture accidentali imprevedibili
- ✓ Crisi quali-quantitative.

Nei casi di calamità naturali le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Fermo restando quanto sopra previsto, il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o riduzioni di pressione dovute a causa di forza maggiore od a necessità di lavori. Pertanto, le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità del servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva. Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua sia agli impianti privati sia a quelli pubblici.

8.2 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.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale (pari a 3 ore per il 90% delle segnalazioni), che trova applicazione nei seguenti casi:

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

Con interruzioni della fornitura idrica superiori ad un tempo pari a 24 ore (salvo diversa indicazione più restrittiva prevista dal disciplinare), il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza. Per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza, il gestore ha un tempo massimo di 48 ore. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile si calcola, in ore, dal momento in cui si

verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - al momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo: 2 ore

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo, il gestore programma il proseguimento dell'intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

Il servizio di pronto intervento ha facoltà di intervenire solamente nel caso di segnalazioni che si riferiscano a reti ed impianti affidati al Gestore.

8.3 LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO

Secondo quanto stabilito dal DPCM del 29 Aprile 1999, il Gestore si impegna a garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- ✓ una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 h;
- ✓ 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
- ✓ 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 piezometrica 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;
- ✓ 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.

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 alle 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 od aggiornamenti contrattuali. Il gestore è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati

8.4 QUALITÀ DELL'ACQUA

Come previsto dal Decreto Legislativo del 23 Febbraio 2023, n°18, le analisi sulle zone di fornitura di acqua potabili devono rispettare le frequenze di campionamento previste in Tabella 1 dell'Allegato 2, basate sul volume di acqua distribuita per zona, e sono suddivise tra controlli interni (effettuati da parte del gestore idrico) ed esterni (effettuati

da parte dell'Autorità Sanitaria Locale). Mentre le AUSL effettuano campionamenti in rete (es. fontanelle pubbliche) i gestori li effettuano su sorgenti e/o serbatoi.

I parametri sottoposti a controllo, per valutare che la qualità dell'acqua sia conforme a quanto espresso dal decreto sono visualizzabili all'interno del sito internet di Montagna 2000 al presente [link](#).

8.5 RICERCA DELLE PERDITE SULLA RETE

Il gestore, tramite l'ausilio di misuratori di portata installati in punti strategici dell'infrastruttura idrica monitora il buon funzionamento del sistema ed interviene in caso di anomalie e problematiche rilevate rispetto al monitoraggio dei flussi.

Il gestore si impegna anche ad organizzare attività di controllo e verifica direttamente su campo ("Step test") eseguendo attività di isolamento di alcuni tratti acquedottistici e verificandone il corretto funzionamento attraverso strumenti appositi.

Nel caso in cui i risultati rilevati fossero anomali il gestore interviene effettuando l'analisi della rete ed intervenendo direttamente alla riparazione in caso di perdite o guasti.

Tale attività è necessaria per il contenimento delle perdite totali, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica, inoltre, è un tema di particolare rilievo rispetto a quanto monitorato dalla Delibera 917/2017/R/idr per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico.

8.6 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 dedicato, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

Il Servizio telefonico di pronto intervento deve rispettare gli standard di qualità indicati all'interno della Delibera 655/2015/R/idr.

Il servizio telefonico di pronto intervento registra tutte le chiamate telefoniche ricevute, successivamente il tecnico reperibile contatterà l'utente, andando a fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento. Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- ✓ tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi per il 90% delle telefonate;
- ✓ tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore entro il 90% dei casi;



Tale standard si applica solamente per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni, che potrebbero potenzialmente rappresentare un pericolo:

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

Il servizio di pronto intervento ha facoltà di intervenire solamente nel caso di segnalazioni che si riferiscano a reti ed impianti affidati al Gestore.

Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo: 2 ore

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

8.7 INTERRUZIONE PROGRAMMATA DI FORNITURA

In caso di intervento programmato sulla rete che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- ✓ Comunicato radio-televisivo su reti locali;
- ✓ Mezzi muniti di altoparlante;
- ✓ Volantinaggio;
- ✓ Sito internet.
- ✓ Messaggistica su telefono cellulare

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.

L'avviso deve contenere indicazione della data e ora di inizio dell'interruzione e la sua durata prevista, con esplicitazione di eventuali servizi sostitutivi eventualmente attivati dal Gestore in caso di interruzioni di durata superiore alle 24 ore.



TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

 TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE	 CONTATTO
 INTERRUZIONE DI FORNITURA	 800.99.95.03
 RECLAMI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD RIPORTATI IN TABELLA	 montagna2000@legalmail.it
 DEGLI STANDARD RIPORTATI IN TABELLA	 segreteria@montagna2000.it
 SPORTELLI UTENTI	 Sportello utenti



STANDARD DI SERVIZIO

ID	 INDICATORE	 STANDARD SPECIFICO
1	 Durata massima della sospensione della fornitura	 24 ore
2	 Tempo massimo per l'attivazione del servizio soddisfacenti caratteristiche di continuità, regolarità e sicurezza	 48 ore
3	 Tempo massimo di prevenzione interventi migliorativi da corroborare sullo stato delle infrastrutture	 48 ore

Si specifica che il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o riduzioni di pressione, dovute a causa di forza maggiore od a necessità di lavori. Pertanto, le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva. Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua sia agli impianti privati sia a quelli pubblici.

8.7.1 DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il 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. La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore, misurando questo termine in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. A questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico; pertanto, in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate all'interno della Delibera 655/2015/R/idr.

8.7.2 TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE

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. Il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro un tempo massimo pari a 48 ore, laddove la sospensione del servizio idropotabile si protragga tanto a lungo. A questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico; pertanto, in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate all'interno della Delibera 655/2015/R/idr.

8.7.3 TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERRUZIONE PROGRAMMATA

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) 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; a questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate all'interno della Delibera 655/2015/R/idr.

8.8 INTERVENTI IN CASO DI CRISI IDRICA

La definizione di crisi idrica può essere di tipo:

- ✓ Qualitativa: superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.
- ✓ Quantitativa: carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di crisi idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo avviso alle Autorità competenti (contatto diretto telefonico e posta elettronica certificata), proponendo loro le misure che ritiene maggiormente utili adottare per coprire il periodo di crisi (Piano di Emergenza).

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.

Gli utenti finali saranno tempestivamente informati rispetto alle modalità da seguire per la mitigazione ed il superamento dell'emergenza tramite alcuni dei canali indicati al paragrafo 8.6 e con l'ausilio degli strumenti a disposizione dei Comuni Soci.

8.9 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard indicati ai paragrafi 8.6.1, 8.6.2 ed 8.6.3, 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.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto.

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.

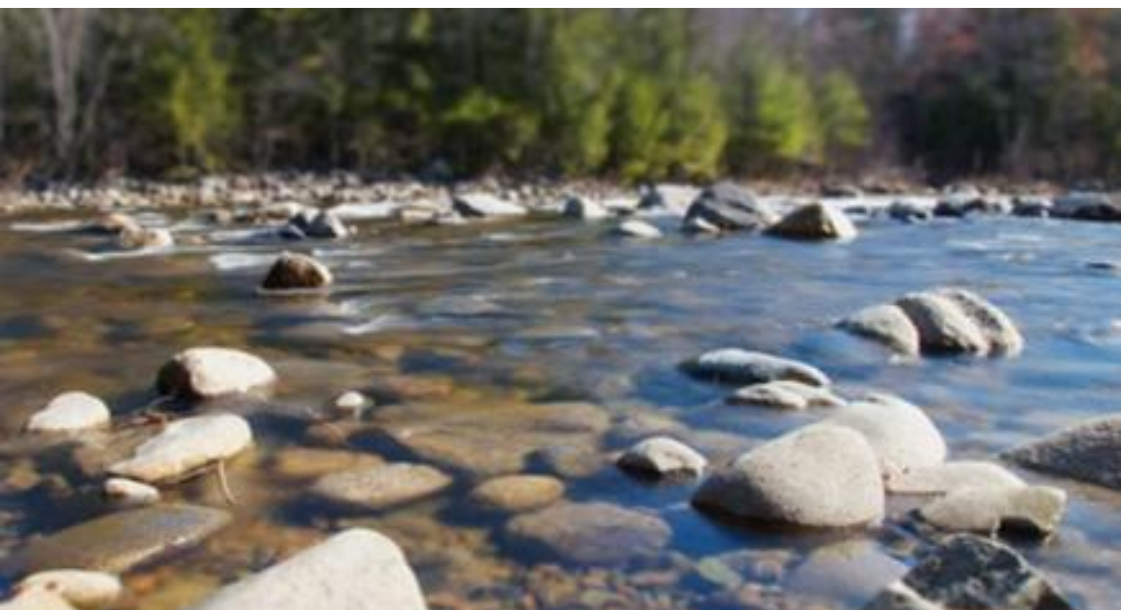
Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello 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 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 deve contenere adeguata documentazione da parte dell'Ente di governo d'ambito 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. 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

09

Reclami, richieste
di informazioni,
rettifiche di fatturazione



9.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DALL'UTENTE FINALE

Le richieste scritte dell'utente finale sono classificate, ai fini della qualità contrattuale, nelle seguenti tipologie:

- ✓ reclami scritti, comprese - a decorrere dal 1° gennaio 2027 - le richieste scritte di rettifica di fatturazione relative alla correttezza degli importi addebitati in fattura;
- ✓ richieste scritte di informazioni, aventi ad oggetto chiarimenti sulle condizioni di erogazione del servizio, sulle modalità di fatturazione, sulla regolazione vigente o su altri aspetti non riconducibili a contestazioni specifiche;
- ✓ richieste scritte di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, aventi ad oggetto la contestazione puntuale di importi addebitati in fattura e trattate ai fini della qualità contrattuale secondo lo specifico standard fino alla data sopra indicata.

Tali richieste possono pervenire al Gestore tramite l'ausilio di:

- ✓ Sportello online
- ✓ Posta elettronica all'indirizzo segreteria@montagna2000.it
- ✓ Posta elettronica certificata - PEC all'indirizzo montagna2000@legalmail.it
- ✓ Sportello utenti
- ✓ Servizio di posta con raccomandata

L'utente è tenuto alla compilazione dell'apposito modulo scaricabile direttamente dal sito www.montagna2000.com, oppure alla richiesta dello stesso presso uno degli sportelli.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, 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:

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

Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo. I solleciti o le reiterazioni di uno stesso reclamo scritto o di una stessa richiesta scritta di informazioni, trasmessi dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore, sono classificati come richieste scritte di informazioni, in tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto.

9.2 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Ogni risposta inviata dal gestore (reclami, richieste di informazioni e, fino al 31 dicembre 2026, rettifiche di fatturazione) deve essere formulata in modo chiaro e con un linguaggio comune, articolandosi obbligatoriamente nei seguenti punti:

- ✓ "Il Suo reclamo" / "La Sua richiesta": sintesi chiara del problema segnalato o dell'oggetto dell'istanza.
- ✓ "Le nostre verifiche": descrizione degli accertamenti svolti (inclusi quelli presso gestori di fognatura/depurazione in caso di gestione separata) ed esposizione degli esiti, con eventuale documentazione allegata.
- ✓ "Le nostre conclusioni": valutazione della fondatezza della richiesta, indicando i motivi dell'eventuale rigetto oppure le azioni correttive adottate con le relative tempistiche.
- ✓ "I Suoi diritti":
 - Informazioni su eventuali indennizzi automatici (tempi e modalità di erogazione), precisando che questi non escludono la richiesta di risarcimento per ulteriori danni.
 - Recapiti e riferimenti del gestore per ottenere ulteriori chiarimenti.
 - Procedure di tutela: indicazione delle modalità per attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi di risoluzione extragiudiziale, con rimando alla pagina dedicata sul sito internet aziendale.

Specifiche per la gestione dei Reclami Scritti:

Qualora la risposta riguardi un reclamo scritto, il gestore deve integrare i contenuti del punto 1 con le seguenti precisazioni a tutela dell'utente:

- ✓ Riferimenti normativi: la valutazione sulla fondatezza della lamentela deve essere accompagnata dai riferimenti ai testi normativi o alle clausole contrattuali applicate.
- ✓ Dettagli tecnici del servizio: indicazione del servizio oggetto di reclamo (SII o singoli segmenti), tipologia d'uso e, per contestazioni tariffarie, l'esatta tariffa applicata.
- ✓ Gratuità della tutela: nel ribadire le modalità di risoluzione delle controversie, va esplicitato che la procedura di conciliazione presso gli organismi a cui il gestore partecipa è gratuita.
- ✓ Prescrizione biennale: in caso di contestazioni su consumi risalenti a più di due anni, devono essere forniti tutti gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, per consentire all'utente di esercitare pienamente il diritto di eccepire la prescrizione.

Specifiche per le richieste di Rettifica di Fatturazione:

Nella risposta alle richieste di rettifica fatturazione, oltre ai punti generali, il gestore deve esplicitare i dati tecnici necessari alla verifica della bolletta:

- ✓ Correttezza tariffaria: prova documentale che le tariffe applicate siano conformi alla normativa vigente in base alla tipologia contrattuale.
- ✓ Dati di consumo: specifica sulla natura dei dati contestati (se rilevati o stimati) e dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale ricalcolo.

- ✓ Gestione Autoletture: se l'utente ha fornito un'autolettura non utilizzata dal gestore per la rettifica, quest'ultimo deve fornirne la motivazione puntuale, in coerenza con il contratto o la regolazione vigente.

Disposizioni a decorrere dal 1° gennaio 2027:

A partire da tale data, si applicano le seguenti variazioni:

- ✓ Reclami su fatturazione: l'esito delle verifiche sugli importi addebitati deve essere descritto in modo ancora più puntuale e analitico.
- ✓ Richieste di informazioni: l'oggetto deve riportare obbligatoriamente la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni". La risposta dovrà inoltre indicare lo standard massimo di tempo previsto per il riscontro e l'indennizzo spettante all'utente in caso di ritardo.

9.3 RECLAMI SCRITTI MULTIPLI

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.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui al paragrafo precedente, ed all'indennizzo automatico. 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, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- ✓ 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;
- ✓ 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 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 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; in 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, anche se il gestore opti per una risposta individuale.

9.4 MODALITÀ DI RICORSO

Il gestore ha indicato, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet, 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 è totalmente 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:

- ✓ 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.
- ✓ 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
- ✓ Attivare una procedura di conciliazione presso giudice di pace o camera di commercio
- ✓ Procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti all'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

10

Informazioni e
documentazione



10.1 ACCESSO AGLI ATTI E ALLA DOCUMENTAZIONE

Il Gestore rende disponibile agli utenti l'accesso alle informazioni relative allo svolgimento del Servizio in proprio possesso, siano esse di carattere generale o specifico, secondo le seguenti modalità:

- ✓ le procedure per presentare richieste di servizio, nonché la relativa modulistica, sono rese liberamente accessibili sul sito web www.montagna2000.it; sono altresì reperibili presso gli sportelli fisici o possono essere richieste a mezzo email o telefonando al numero verde dello sportello utenti;
- ✓ le informazioni specifiche per singolo utente finale (es. copia contratto, copia fatture ecc.) possono essere richieste al servizio clienti, telefonicamente o presso gli sportelli, previa identificazione del richiedente;
- ✓ eventuali ulteriori richieste di accesso agli atti, intese come richieste di accesso civico agli atti che il Gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito web ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i potranno essere presentate seguendo la procedura indicata in Società Trasparente al presente [link](#). La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente.

L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e NON richiede motivazione.

L'istanza può essere trasmessa alternativamente:

- ✓ per posta elettronica certificata all'indirizzo montagna2000@legalmail.it;
- ✓ tramite raccomandata all'indirizzo Montagna 2000 S.p.a. via Antonio Gramsci, 8 43043 Borgo val di Taro (PR);
- ✓ al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione OBBLIGATORIA al presente [link](#).

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

Il tempo massimo per la risposta alle richieste scritte di informazioni è considerato standard di tipo specifico, pertanto il suo mancato rispetto è soggetto ad indennizzo automatico secondo le modalità al paragrafo 9.2.

 INFORMAZIONI E CONTATTI			
 INFORMAZIONI E CONTATTI			 TEMPI DI RISPOSTA
 Informazioni relative al servizio idrico integrato	 Numero verde	800.915.556	30 giorni
	 Sportello utenti	Sportello utenti	
	 Email	segreteria@montagna2000.it	
	 PEC	montagna2000@legalmail.it	
 Accesso civico semplice e generalizzato	 Email	montagna2000@legalmail.it	30 giorni
	 Raccomandata all'indirizzo	Montagna 2000 S.p.a. via Antonio Gramsci, 8 43043 Borgo val di Taro (PR)	
 I tempi indicati si intendono decorrenti dalla data di ricezione completa della richiesta.			

10.2 INFORMAZIONE SISTEMATICA DEL GESTORE

Il Gestore ha l'obbligo di fornire e mantenere costantemente aggiornati gli utenti finali, utilizzando strumenti informativi periodici, in merito a procedure, iniziative aziendali, aspetti normativi, contrattuali e tariffari, nonché alle condizioni di erogazione del servizio e alle relative condizioni economiche, tecniche e giuridiche, comprese eventuali variazioni. Per assicurare una comunicazione continua e aggiornata sulle modalità di erogazione del servizio e sui cambiamenti che lo riguardano, il Gestore adotta le seguenti soluzioni:

- ✓ Ha predisposto un sito internet attraverso il quale gli utenti possono reperire informazioni sui servizi offerti, consultare la Carta dei Servizi e i Regolamenti, conoscere l'ubicazione e gli orari di apertura degli sportelli, scaricare i moduli per reclami e richieste di indennizzo ed effettuare alcune operazioni online;
- ✓ Trasmette agli utenti, mediante appositi spazi in bolletta avvisi ed informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche del servizio, con particolare attenzione alle modalità di rilevazione dei consumi;
- ✓ Intrattiene rapporti con gli Stakeholder 's, fornendo tutte le informazioni e i chiarimenti necessari;
- ✓ Realizza attività di comunicazione e sensibilizzazione finalizzate a promuovere la cultura dei servizi, la tutela dell'ambiente, la prevenzione e la riduzione dello spreco, nonché un utilizzo consapevole e responsabile della risorsa idrica;
- ✓ Pubblica, con periodicità tramite il sito web i risultati da analisi effettuate;

- ✓ Mette a disposizione sul proprio sito internet un simulatore di calcolo per le utenze indirette come previsto dalla delibera 609/2021/R/idr.

10.3 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA

Ecco alcune indicazioni pratiche e concrete per utilizzare l'acqua in modo corretto, responsabile ed efficiente nella vita quotidiana:

Uso quotidiano consapevole

- ✓ Preferisci la doccia al bagno: una doccia consuma molta meno acqua rispetto alla vasca.
- ✓ Chiudi il rubinetto mentre ti lavi i denti o ti insaponi le mani.
- ✓ Utilizza lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico.

Riduzione degli sprechi

- ✓ Ripara subito eventuali perdite: anche un rubinetto che gocciola può sprecare molti litri al giorno.
- ✓ Installa riduttori di flusso (frangigetto) su rubinetti e docce.
- ✓ Controlla periodicamente il contatore per individuare consumi anomali.

Uso sostenibile

- ✓ Riutilizza l'acqua quando possibile (ad esempio per innaffiare le piante).
- ✓ Innaffia il giardino nelle ore più fresche (mattina presto o sera) per limitare l'evaporazione.
- ✓ Preferisci piante che richiedono poca acqua, soprattutto in estate.

Buone pratiche domestiche

- ✓ Non usare il WC come cestino: evita di scaricare rifiuti inutili come da regolamento del SII.
- ✓ Usa programmi "eco" per gli elettrodomestici.
- ✓ Non lasciare scorrere l'acqua inutilmente mentre lavi frutta, verdura o stoviglie.

Comportamento responsabile

- ✓ Evita di lavare auto o superfici esterne con acqua corrente continua: usa secchio e spugna.
- ✓ Segui eventuali ordinanze locali in caso di siccità o limitazioni.
- ✓ Sensibilizza anche familiari e conviventi a un uso corretto dell'acqua.

Controllo dei consumi

- ✓ Monitora regolarmente le bollette per capire le tue abitudini di consumo.
- ✓ Confronta i consumi nel tempo per individuare possibili miglioramenti.

Adottando queste semplici abitudini puoi contribuire a ridurre gli sprechi, risparmiare sulla bolletta e proteggere una risorsa fondamentale come l'acqua.

11

Valutazione della
soddisfazione
dell'utente finale



11.1 INFORMAZIONI DA COMUNICARE ALL'AUTORITÀ E ALL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

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 totale 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.

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:

- ✓ per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
 - il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - 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 alle cause di mancato rispetto.
 - 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, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di forza maggiore
- ✓ per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su
 - il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;
 - 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
 - per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui ai paragrafi precedenti, 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;
- ✓ per ogni tipologia di uso per le prestazioni il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

- ✓ il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
- ✓ il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
- ✓ il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
- ✓ il livello di servizio telefonico (LS).

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:

- ✓ reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
 - reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;

- 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 degli standard;
 - 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.
- ✓ 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.
 - ✓ 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: i. il numero totale degli indennizzi corrisposti; ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
 - ✓ L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai punti precedenti ai seguenti fini:
 - controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
 - pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

11.2 INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito del gestore.

11.3 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il gestore promuove periodicamente indagini di soddisfazione rivolte ai propri utenti finali, con l'obiettivo di valutare il livello di qualità percepita dei servizi erogati e individuare eventuali ambiti di miglioramento.

L'indagine è finalizzata a raccogliere opinioni, suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti in merito ai principali aspetti del servizio, tra cui:

- ✓ continuità e affidabilità della fornitura;
- ✓ qualità dell'acqua erogata;
- ✓ chiarezza e comprensibilità delle bollette;
- ✓ efficacia e tempestività del servizio clienti;
- ✓ accessibilità degli sportelli e dei canali di contatto;
- ✓ gestione di reclami e richieste.

La rilevazione viene effettuata telefonicamente da una ditta incaricata



Quest'ultima eseguirà interviste ad un campione di utenti, garantendo la massima semplicità di compilazione e il loro anonimato.

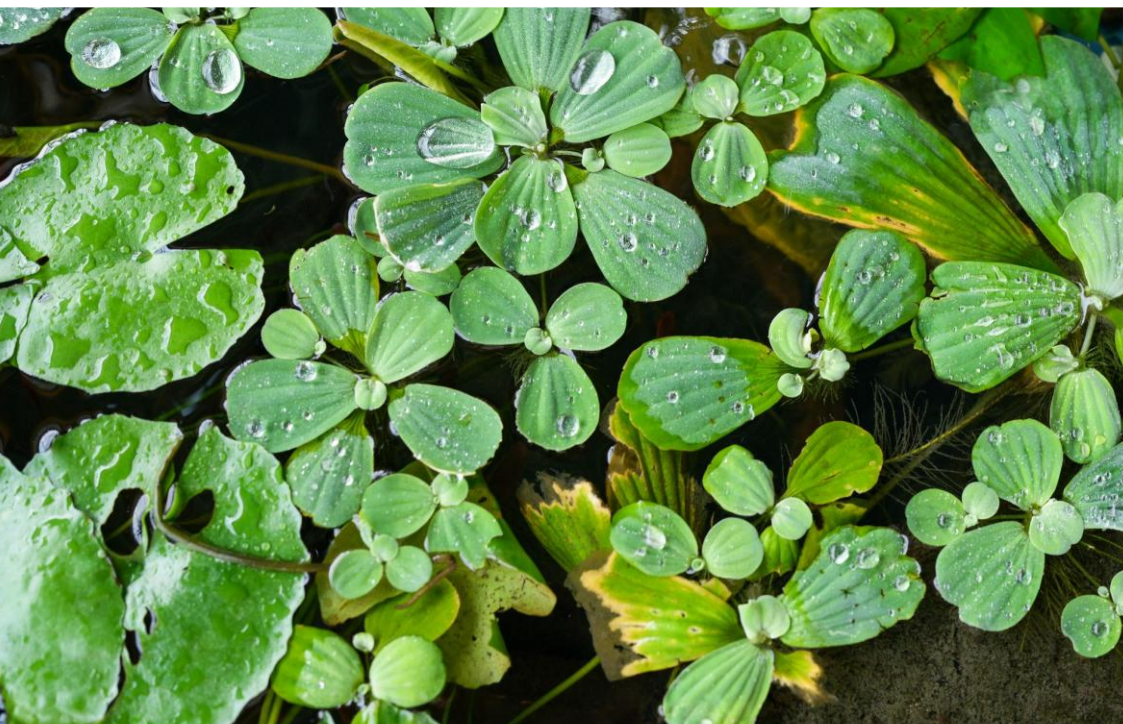
I risultati dell'indagine sono analizzati al fine di:

- ✓ monitorare il grado di soddisfazione complessivo;
- ✓ individuare criticità e punti di forza del servizio;
- ✓ definire azioni correttive e interventi di miglioramento;
- ✓ rafforzare il rapporto di fiducia e trasparenza con l'utenza.

Il gestore si impegna a dare adeguata diffusione agli esiti delle indagini, e a tenere in considerazione i contributi degli utenti nella pianificazione delle attività future.

12

Appendici





12.1 GLOSSARIO

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

- ✓ **accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);
- ✓ **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;
- ✓ **area personale:** è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;
- ✓ **assistente vocale:** è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del 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;
- ✓ **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 per i Servizi Energetici e Ambientali;
- ✓ **classe di appartenenza:** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- ✓ **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 vettore, 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 tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;
 - 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 comunicazioni inviate tramite vettore, 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 comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
 - per le comunicazioni presentate 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 l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- ✓ **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;
- ✓ **gestore obbligato:** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- ✓ **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;
- ✓ **indicatori:** semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);
- ✓ **lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- ✓ **lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- ✓ **limitazione della fornitura:** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- ✓ **lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- ✓ **livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- ✓ **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- ✓ **livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- ✓ **macro-indicatori di qualità contrattuale:** sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
- ✓ **misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- ✓ **obiettivo di mantenimento o di miglioramento:** è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
- ✓ **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;
- ✓ **quantitativo:** essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- ✓ **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, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- ✓ **REMSI:** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- ✓ **riattivazione della fornitura:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- ✓ **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 Conciliazione:** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
- ✓ **servizio idrico integrato (SII):** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;
- ✓ **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;
- ✓ **sospensione del servizio:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- ✓ **sotto-tipologia d'uso:** è riferita ai seguenti usi:
 - in relazione alla tipologia d'uso domestico:
 - ❖ uso domestico residente;
 - ❖ uso condominiale;



- ❖ uso domestico non residente;
- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
 - ❖ uso industriale;
 - ❖ uso artigianale e commerciale;
 - ❖ uso agricolo e zootecnico;
 - ❖ uso pubblico non disalimentabile;
 - ❖ uso pubblico disalimentabile;
 - ❖ altri usi;
- ✓ **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- ✓ **stadio di valutazione o Stadio**: è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);
- ✓ **subentro**: è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- ✓ **TICSI**: è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- ✓ **TIMSII**: è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
- ✓ **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;
- ✓ **tipologie d'uso o categorie d'uso**: sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
- ✓ **utenza condominiale**: è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- ✓ **utente finale**: è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- ✓ **voltura**: è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Le presenti definizioni sono consultabili all'interno dell'Allegato aggiornato della Delibera 655/2015/R/idr e per quanto non espressamente disposto all'interno del paragrafo o della citata delibera, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità ratione temporis vigente.



12.2 INDIRIZZI UTILI

 SOCIETÀ	 CANALI DI CONTATTO	 CONTATTI
 Montagna 2000 S.p.A.	 Indirizzo sede centrale	Via A. Gramsci, 8 – 43043 Borgo Val di Taro (PR)
	 Sito Web	www.montagna2000.com
	 PEC	montagna 2000@legalmail.it
	 Sportello Utenti	Numero: 800.915.556
	 Autolettura con foto	Whatsapp 338.46.79.889
	 Pronto intervento	800.99.95.03
	 Reclami	segreteria @montagna2000.it
	 Comunicazioni di avvenuto pagamento	gestioncrediti @montagna2000.it
 Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR)	 Indirizzo	Via Cairoli 8/F – 40121 Bologna
	 Sito Web	www.atersir.it



12.3 INDIRIZZI DEI SOGGETTI PER LA TUTELA DEGLI UTENTI FINALI

Di seguito si riportano i link ai quali è possibile reperire gli indirizzi ed i recapiti utili per la tutela degli utenti finali.

- ✓ [COMITATO CONSULTIVO DEGLI UTENTI](#)
- ✓ [COLDIRETTI](#)
- ✓ [UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI \(U.DI.CON.\)](#)
- ✓ [FEDERCONSUMATORI](#)
- ✓ [ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI E AMBIENTE \(ADICONSUM\)](#)
- ✓ [LEGA CONSUMATORI](#)
- ✓ [CITTADINANZATTIVA](#)
- ✓ [UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI ONLUS](#)
- ✓ [CONFECONSUMATORI](#)
- ✓ [LEGAMBIENTE](#)
- ✓ [SPORTELLO CONCILIAZIONE CAMERA DI COMMERCIO](#)
- ✓ [GIUDICE DI PACE](#)

12.4 DOCUMENTI DI REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I principali strumenti di regolazione del S.I.I. (es. Regolamento SII, Tariffario) sono consultabili sul sito web del gestore (www.montagna2000.com) oppure sul sito web di ATERSIR, nella sezione dedicata ai Gestori del Servizio Idrico ([link](#)).

12.5 MODULISTICA

Montagna 2000 S.p.A. mette a disposizione sul suo sito internet tutti i documenti utili alla gestione delle richieste dell'utente. La pagina è consultabile al presente [link](#).

I documenti, oltre ad essere consultabili, sono scaricabili, ed una volta compilati possono essere restituiti telematicamente agli indirizzi indicati nella stessa pagina web.

12.6 MODALITÀ DI AUTOLETTURA DEL CONTATORE

Comunicare regolarmente al Gestore l'autolettura del proprio contatore è un'abitudine consigliabile, perché significa fornire al gestore del Servizio Idrico le informazioni utili a fatturare il proprio effettivo consumo, evitando le bollette di conguaglio.

Tenere monitorato l'andamento dei propri consumi è inoltre il primo modo per accorgersi subito di eventuali perdite. Come comunicare le autoletture:

- ✓ al numero 338.4679.889 tramite whatsapp o SMS (è possibile allegare foto);
- ✓ attraverso lo [Sportello On-Line](#);
- ✓ telefonicamente, allo sportello utenti 800 915 556;
- ✓ direttamente presso gli sportelli;

Poiché Montagna 2000 S.p.A. emette fatture trimestrali per la maggior parte delle utenze, è bene comunicare l'autolettura ogni tre mesi, e precisamente:



- ✓ 31 Marzo
- ✓ 30 Giugno
- ✓ 30 Settembre
- ✓ 31 Dicembre

Si precisa che la lettura può essere comunicata anche nei giorni successivi, specificando la data di rilevazione della stessa.

12.7 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA

Per un corretto uso della risorsa idrica ed un contenimento dei consumi invitiamo i cittadini alla consultazione di alcuni consigli forniti da ATERSIR al presente [link](#).