



**Carta del Servizio Idrico Integrato adeguata agli atti di  
regolazione di ARERA secondo le Linee Guida elaborate  
dall'ERSI Abruzzo**



**Gestore del Servizio Idrico Integrato  
Ambito Peligno Alto Sangro**



# Carta del Servizio idrico integrato

31/10/2022



## **NOTE PRELIMINARI:**

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito Carta o Carta del SII) è un codice di comportamento adottato da SACA S.p.A. nell'Ambito Peligno Alto Sandro dell'ERSI Abruzzo dove svolge il ruolo di Gestore ai sensi del D.Lgs. 152/2006 e che quindi sarà di seguito denominato Gestore.

Lo scopo della Carta è quello di tutelare i diritti degli Utenti garantendo loro un servizio adeguato ai propri bisogni.

La presente Carta è conforme ai principi stabiliti:

- dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ad oggetto "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici",
- dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 ad oggetto "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle Delibere dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta del SII costituisce un allegato del Contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica le condizioni che generano un indennizzo automatico all'utenza.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente al Servizio Idrico Integrato ovvero ai singoli servizi che lo compongono

Uno stralcio della Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La Carta del SII è pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito, è ritirabile presso gli sportelli presenti sul territorio e potrà, altresì, essere richiesta, attraverso i canali messi a disposizione per la comunicazione con l'Utente.

## **PREMESSA**

Costituiscono il Servizio Idrico Integrato (SII): la fornitura idropotabile, raccolta e depurazione acque reflue.

Obiettivi del Gestore del SII:

- Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
- Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
- Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
- Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
- Contenimento dei costi;
- Miglioramento del servizio reso, in chiave sociale e ambientale;

- Risparmio idrico;
- Miglioramento della qualità dell'acqua;
- Primazia dei consumi umani sugli altri usi;
- Rispetto dell'ambiente.

Gli Attori del SII sono: ERSI (Regolatore), ARERA, Società Erogatrice (Gestore), utente finale.

L'utente finale usufruisce del SII attraverso il contratto sottoscritto con il Gestore.

Ogni indicazione contenuta nella Carta del SII sostituisce ogni altra precedente informazione attinente agli argomenti in essa trattati.

La legislazione di riferimento

<b>RQSII</b>	<b>TIMSII</b>	<b>RQTI</b>	<b>REMSI</b>
<p><b>Delibera 655/15/R/idr</b> «Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono»(RQSII)</p> <p><b>Delibera 217/16/R/Idr</b> «Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII» integra e modifica la delibera 655/15</p>	<p><b>Delibera 218/16/R/idr</b> Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale» (TIMSII)</p> <p><b>Delibera 609/2021/R/Idr</b> «Integrazione della disciplina in materia di misura del s.i.i.</p>	<p><b>Delibera 917/17/R/idr</b> «Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono»(RQTI)</p>	<p><b>Delibera 311/2019/R/idr</b> «Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato»</p> <p><b>Delibera 221/2020/R/Idr</b> «Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 291 della Legge 160 del 27/12/2019»</p>

Si ricorda inoltre:

**Delibera 547/2019/R/idr** «Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni»

**Delibera 186/2020/R/idr** «Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1,

La Carta definisce i diritti/doveri dell'utente finale e del Gestore.

la Carta costituisce un ampliamento e/o una puntualizzazione degli elementi del Contratto di fornitura, sottolineando che gli eventuali aspetti migliorativi nei confronti dell'utente finale costituiranno un'integrazione contrattuale.

E' stato introdotto un sistema di indennizzi economici da corrispondersi in caso di mancato rispetto degli standard indicati ed un sistema informativo in grado di fornire all'utente finale tutti i dati utili attinenti al SII.

Vengono riportati i Soggetti preposti alla tutela dell'utente finale (associazioni dei consumatori e associazioni di categoria degli utenti).

### **Ambito di Applicazione e Validità Temporale**

La presente Carta del Servizio ha validità esclusiva per le reti oggetto di conferimento del Servizio al Gestore da parte di ERSI. Viene applicata a tutte le tipologie di "Utenza" (civile, idropotabile per usi produttivi, ecc)

Tra le tipologie di "Utenza" non rientranti nel SII, ovvero regolate con specifici atti non compresi nella Carta, abbiamo le utenze stagionali (innervamento artificiale), regolate da apposite convenzioni

La presente Carta de Servizio ha una validità temporale massima di 5 anni.

L'aggiornamento e/o revisione della Carta avviene su richiesta dell'Ersi e per eventuali novità normative e a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore.

L'informazione all'utente finale delle eventuali variazioni apportate sono riportate in bolletta e sul sito aziendale.

## SOMMARIO

1. GESTORE DEL SERVIZIO.....	10
1.1. Informazioni Generali .....	10
1.2. Riconoscibilità del Gestore .....	12
2. PRINCIPI GENERALI.....	12
2.1. Eguaglianza.....	12
2.2. Imparzialità .....	12
2.3. Partecipazione .....	12
2.4. Efficacia ed Efficienza .....	12
2.5. Cortesia .....	13
2.6. Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure .....	13
2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato .....	13
2.8. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato.....	13
2.9. Qualità e Tutela dell’Ambiente.....	13
2.10. Riservatezza (Privacy) .....	14
3. STANDARD DEL SERVIZIO .....	15
3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII.....	15
3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto .....	15
3.3. Casi di indennizzo automatico .....	16
3.4. Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico .....	16
3.5. Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico .....	16
4. ACCESSO AL SERVIZIO .....	17
4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti .....	17
4.2. Diffusione e orario degli sportelli.....	18
4.3. Tempo di attesa agli sportelli .....	18
4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello <i>online</i> .....	18
4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico .....	19
4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico .....	19
4.7. Accessibilità al servizio telefonico.....	20
4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico.....	20
4.9. Livello del servizio telefonico .....	20
4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici .....	20
4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento.....	20
4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento .....	21

<b>4.13. Appuntamenti Concordati</b> .....	21
<b>4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato</b> .....	21
<b>4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</b> .....	22
<b>4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</b> .....	22
<b>4.17. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII</b> .....	22
<b>4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali</b> .....	23
<b>5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	23
<b>5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione</b> .....	24
<b>5.2. Tempo di esecuzione dei lavori</b> .....	24
<b>5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari</b> .....	24
<b>6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	26
<b>6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto</b> .....	26
<b>6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto</b> .....	26
<b>6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto</b> .....	28
<b>6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura</b> .....	29
<b>6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura</b> .....	29
<b>7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	31
<b>7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione</b> .....	31
7.1.1. Fatturazione .....	31
7.1.2. Rateizzazione .....	34
7.1.3. Rettifiche Fatturazione: .....	35
<b>7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali</b> .....	36
<b>7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati</b> .....	37
<b>7.4. Verifiche Livello di Pressione</b> .....	38
<b>7.5. Interessi di Mora</b> .....	40
<b>7.6. Deposito Cauzionale</b> .....	40
<b>7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico</b> .....	42
<b>8. MOROSITA'</b> .....	44
<b>8.1. Definizione dello Stato di Morosità</b> .....	44
<b>8.2. Sollecito bonario di pagamento</b> .....	44
<b>8.3. Costituzione in mora dell'utente</b> .....	44
<b>8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora</b> .....	46
<b>8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento</b> .....	46
<b>8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso</b> .....	47
<b>8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile</b> .....	48
<b>8.8. Modalità di sospensione del servizio</b> .....	49
<b>8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica</b> .....	49
<b>9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA</b> .....	50



<b>9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco</b> .....	50
<b>10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</b> .....	51
<b>10.1. Aspetti Generali</b> .....	51
10.2.1. Servizio di acquedotto .....	51
10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione: .....	52
<b>10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati</b> .....	52
10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio .....	52
10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica.....	52
10.3.3. Contenuto minimo del preavviso .....	53
<b>10.4. Durata massima della singola sospensione programmata</b> .....	53
<b>10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica</b> .....	53
<b>10.6. Indennizzi automatici sulla continuità del servizio</b> .....	54
<b>11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE</b> .....	55
<b>11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione</b> .....	55
<b>11.2. Informazione Sistemática del Gestore</b> .....	56
<b>12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE</b> .....	56
<b>12.1. Informazioni all'utente finale</b> .....	56
<b>13. RECLAMI E CONTROVERSIE</b> .....	56
<b>13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti</b> .....	56
<b>13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale</b> .....	57
<b>13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione</b> .....	57
<b>13.4. Reclami scritti multipli</b> .....	58
<b>13.5. Modalità di Ricorso</b> .....	59
<b>14. INDENNIZZI</b> .....	59
<b>14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII</b> .....	59
Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale, di morosità e tecnici del SII.....	59
<b>14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII</b> .....	62
Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII.....	62
<b>14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni</b> .....	63
<b>15. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06</b> .....	63
<b>15.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06</b> .....	63
<b>15.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</b> .....	64
<b>15.3. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</b> .....	64
<b>15.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale</b> .....	64

<b>16. APPENDICI</b> .....	65
<b>16.1. Glossario</b> .....	65
<b>16.2 Indirizzi Utili</b> .....	71
<b>16.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali</b> .....	73
<b>16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato</b> .....	73
<b>16.5. Modulistica</b> .....	73
<b>16.7. Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica</b> .....	75

## **1. GESTORE DEL SERVIZIO**

### **1.1. Informazioni Generali**

**SACA Spa** – Servizi Ambientali Centro Abruzzo, con sede legale in SULMONA (Aq), Via del Commercio n. 2 è affidataria “in house providing” del Servizio Idrico Integrato nel territorio Peligno Alto Sangro fino al 28/06/2027

1. L'azienda è una società per azioni: il capitale sociale di €. 696.996 è detenuto da n. 19 Comuni Soci quali: Alfedena, Campo di Giove, Cansano, Castel di Sangro, Cocullo, Corfinio, Introdacqua, Pescocostanzo, Pettorano sul Gizio, Pratola Peligna, Raiano, Rivisondoli, Roccacasale, Roccaraso, Scanno, Scontrone, Sulmona, Villalago, Vittorito, tutti nella provincia dell'Aquila
2. Al fine di garantire un servizio efficace, efficiente, celere e comodo per l'utente, abbiamo due sportelli fisici. Dal punto di vista tecnico operano varie squadre che coprono le esigenze del territorio.
3. Sul sito del Gestore [www.sacaservizi.com](http://www.sacaservizi.com) è possibile prendere visione delle copie dei bilanci con il fatturato del SII, per il periodo di validità della Carta del servizio in essere.
4. Il Gestore adotta il Sistema di Qualità e Certificazione ISO 9001:2015, campo di applicazione Gestione del Servizio Idrico Integrato.
5. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.sacaservizi.com](http://www.sacaservizi.com)
6. L'azienda svolge esclusivamente attività relative al servizio Idrico integrato nel territorio gestito dall'ERSI Abruzzo, Ambito Peligno Alto Sangro.

7. I territori gestiti ricadono tutti nella provincia dell'Aquila e sono i seguenti:

<b>N</b>	<b>Codice ISTAT</b>	<b>Comune</b>	<b>servizi erogati</b>
1	66003	Alfedena	Ingrosso solo acqua
2	66004	Anversa degli Abruzzi	Service depurazione
3	66005	Ateleta	SII
4	66010	Barrea	Service depurazione
5	66012	Bugnara	SII
6	66015	Campo di Giove	SII
7	66018	Cansano	SII
8	66027	Castel di Ieri	SII
9	66028	Castel di Sangro	SII
10	66031	Castelvecchio Subequo	SII
11	66035	Civitella Alfedena	SII
12	66037	Cocullo	SII
13	66041	Corfinio	SII
14	66045	Gagliano Aterno	SII
15	66047	Goriano Sicoli	SII
16	66048	Introdacqua	SII
17	66055	Molina Aterno	SII
18	66061	Opi	SII
19	66068	Pescasseroli	SII
20	66070	Pescocostanzo	SII
21	66071	Pettorano Sul Gizio	SII
22	66075	Pratola Peligna	SII
23	66076	Prezza	SII
24	66077	Raiano	SII
25	66078	Rivisondoli	SII
26	66079	Roccacasale	SII
27	66084	Roccaraso	SII
28	66093	Scanno	SII
29	66094	Scontrone	Ingrosso solo acqua Service depurazione
30	66097	Secinaro	SII
31	66098	Sulmona	SII
32	66103	Villalago	SII
33	66107	Villetta Barrea	Service depurazione
34	66108	Vittorito	SII

## **1.2. Riconoscibilità del Gestore**

Il personale del Gestore è riconoscibile tramite cartellino di riconoscimento) ed il Personale addetto al contatto telefonico è identificato con il proprio nome

Il Personale tecnico incaricato e gli automezzi di servizio utilizzati sono resi riconoscibili dai loghi riportati sul vestiario e sulle portiere dei mezzi.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1. Eguaglianza**

1. Il Gestore gestisce il servizio idrico integrato:

- a) ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti per tutti i Clienti e di non discriminazione degli stessi.
- b) garantendo parità di trattamento agli Utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
- c) è assicurata l'accessibilità ai servizi anche per disabili, anziani, fasce sociali deboli.

### **2.2. Imparzialità**

Il Gestore adotta nei confronti dei clienti, criteri d'obiettività ed imparzialità nell'applicazione delle singole voci della Carta del Servizio.

### **2.3. Partecipazione**

1. L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano e che riguardano la propria posizione contrattuale. Inoltre può in autonomia, previa registrazione, accedere alla sua area personale per informazioni personali (fatture, letture, contratto, ecc.) e di carattere generale, sul sito aziendale, inerenti il SII (qualità acqua erogata, cc.) secondo la normativa vigente.
2. L'utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni o altro soggetto delegato che lo rappresenti, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
3. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile della pratica

### **2.4. Efficacia ed Efficienza**

Il Gestore persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e più sicure.

A tale scopo il Gestore:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi
- identifica indicatori di processo
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale

- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

## **2.5. Cortesia**

Il personale in servizio presso il Gestore è formato e motivato per agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

## **2.6. Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio ed alla visibilità dell'informazione ricorrendo nei rapporti con l'utente all'utilizzo di un linguaggio e di una simbologia chiara, comprensibile ed accessibile a tutti. Stessa attenzione viene riportata nella modulistica utilizzata e documentazione contrattuale. Il Gestore, al fine di semplificare le procedure, mette a disposizione dell'utente finale, servizi telefonici col numero Verde e telematici con canali dedicati atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);

## **2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato**

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Per garantire la continuità del servizio, il Gestore è dotato di strumentazione idonea all'effettuazione di controlli a distanza e di controlli dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Qualora si dovessero verificare, per i motivi sopra esposti, carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

## **2.8. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato**

Il contratto di Fornitura tra il Gestore e l'utente finale regola le condizioni generali di fornitura che rimandano al Regolamento e alla Carta del Servizio.

In merito a portata e pressione si fa riferimento a quanto riportato al paragrafo 3.2 della presente carta.

Documenti necessari forniti dall'utente per la stipula del contratto di fornitura sono riportati nella modulistica pubblicata sul sito aziendale e disponibile presso gli sportelli fisici

## **2.9. Qualità e Tutela dell'Ambiente**

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata. Pertanto è opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;

- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente, con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili.
- promuovere anche in concorso con l'Ente di Governo dell'Ambito e le associazioni dei consumatori, campagne di informazione e sensibilizzazione di utenti, famiglie, studenti, operatori
- mantenere e migliorare un sistema di gestione per la qualità del Servizio Idrico Integrato conforme alla norma ISO9001 vigente al fine di assicurare il rispetto dei requisiti applicabili a tale servizio

## **2.10. Riservatezza (Privacy)**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, il Gestore riconosce all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

Il Responsabile del trattamento dei dati è l'Avv. Alessandra Colantonio.

### **3. STANDARD DEL SERVIZIO**

#### **3.1.Indicatori di qualità contrattuale del SII**

(Standard di servizio Tabella al capitolo 14)

La presente Carta prevede la definizione di indicatori del livello di qualità contrattuale a cui sono associati dei valori misurabili di seguito indicati come standard che il Gestore si impegna a garantire agli Utenti.

Nella Carta è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito, come concretizzazione visibile dei risultati e del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare distinti in standard di qualità specifici e generali.

Gli standard di qualità specifici (riportati in tabella 1 capitolo 14) sono riferiti alla singola prestazione di qualità e sono espressi da una soglia minima e/o massima, costituiscono un impegno che vincola il Gestore verso ogni singolo Utente e pertanto da questo possono essere direttamente verificati.

Gli standard di qualità generali (riportati in tabella 2 capitolo 14) sono riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore e sono espressi da un valore medio o da una percentuale sul totale delle prestazioni, costituiscono un impegno che vincola il Gestore nel complesso delle prestazioni verso l'Utente, pertanto non direttamente verificabile da questo

I tempi sono espressi in giorni solari, giorni lavorativi o giorni feriali a seconda dell'indicatore.

Il computo dei tempi è al netto di quelli necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusione dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza dell'Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici di cui al paragrafo 14 "Indennizzi", nella prima fatturazione utile.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi sono trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo

#### **3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto**

Il presente paragrafo si considera automaticamente adeguato alle eventuali differenti prescrizioni disposte da ARERA.



1. I livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche: dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitate/ giorno come volume attingibile nelle 24 ore, portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale, carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.  
Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete. “Quantitativo essenziale di acqua” è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitate/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitate/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;”
2. I livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono indicati nei contratti di fornitura con l'utenza, restano tuttavia salvi i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

### **3.3. Casi di indennizzo automatico**

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nelle Tabelle di cui al capitolo 3, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a dieci (10) o trenta (30) euro.
2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, alla periodicità di lettura e fatturazione è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
  - i. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - ii. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - iii. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

### **3.4. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 3.5, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come “indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato”. Nel medesimo documento deve essere indicato che “la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”.

### **3.5. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

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

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
  - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.

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

## **4. ACCESSO AL SERVIZIO**

### **4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti**

Il Gestore opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile all'Utenza un'ampia gamma di canali utili per Comunicare, per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto:

- sportelli fisici;
- sportello telefonico;
- corrispondenza;
- sportello online.

Gli sportelli aperti al pubblico sono riportati sul sito internet del Gestore e sulle bollette agli Utenti e nel capitolo 16.2 Indirizzi Utili

Nei contatti con l'Utente, il personale del Gestore è tenuto a farsi riconoscere, pertanto ogni postazione di sportello è dotata di targhetta nominativa dell'operatore.

Al fine di agevolare la fruizione dei servizi offerti ad alcune categorie di Utenti, il Gestore fornisce facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap.

Presso lo sportello è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti;
- presentare richieste
  - o di informazioni, di rettifiche di fatturazione e di reclami;
  - o di rateizzazione dei pagamenti;
  - o di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
  - o di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
  - o di appuntamenti;
  - o di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Per le modalità di gestione ed i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta ed alle tabelle 1, 2,.

Il tempo di attesa agli sportelli è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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.

Il Gestore, in riferimento al tempo di attesa agli sportelli, garantisce gli standard generali riportati capitolo\_16.2 Indirizzi Utili.

## **4.2. Diffusione e orario degli sportelli**

Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione. Il Gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo appena descritto per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite. Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 — 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 — 13:00 il sabato.

Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il Gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti punti 2 e 3.

Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente punto, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità relativamente al Tempo di attesa agli sportelli e agli Standard generali di qualità contrattuale del SII previsti.

## **4.3. Tempo di attesa agli sportelli**

Il tempo di attesa agli sportelli è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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.

Il Gestore, in riferimento al tempo di attesa agli sportelli, garantisce gli standard generali riportati in [tabella 2 capitolo 14](#).

## **4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello *online***

Nel proprio sito internet il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale la Carta (visualizzabile direttamente dalla home page), il Regolamento del servizio, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Gli Utenti, accedendo al sito internet del Gestore direttamente dalla homepage possono ottenere le informazioni relative a

- livelli di qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei servizi in vigore;
- composizione analitica dell'acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, tramite apposite maschere, almeno le richieste di:

- informazioni;
- rettifiche di fatturazione;
- reclami;
- rateizzazione dei pagamenti;
- preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
- attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- appuntamenti, verifiche del misuratore e del livello di pressione.

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

Il Gestore fornisce ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito dell'ARERA, e la modulistica per farne richiesta

#### **4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico**

I numeri telefonici, di cui uno è un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, sono riportati in capitolo\_16.2 Indirizzi Utili, sia i numeri che gli orari di accessibilità.

Inoltre sono pubblicati sul sito del Gestore ed in bolletta.

Tramite telefono è possibile mettersi in contatto con il Gestore ed effettuare le seguenti operazioni:

- ricevere informazioni;
- inoltrare reclami;
- ricevere informazioni per l'espertamento delle pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore, tra cui
  - o stipulare/rescindere un contratto di fornitura;
  - o richiedere preventivi per allacciamenti e per lavori;
  - o interventi per la verifica del misuratore e del livello di pressione.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta.

#### **4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico**

Il Gestore, è dotato di servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto nel paragrafo precedente, c'è un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, attraverso l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o un messaggio vocale in caso di mancata risposta.

#### **4.7. Accessibilità al servizio telefonico**

In merito al servizio telefonico sono individuati 3 livelli di qualità contrattuale che devono essere garantiti dal Gestore dei SII:

- accessibilità al servizio telefonico (AS);
- tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA);
- livello del servizio telefonico (LS).

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.

#### **4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

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

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

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

#### **4.9. 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.

#### **4.10. 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.

Il livello effettivo per ciascuno degli indicatori dei paragrafi 7, 8, 9, deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in parte agli utenti finali.

#### **4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento**

Il Gestore dispone di 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.

Il numero verde per il servizio di pronto intervento, oltre che in capitolo **16.2 Indirizzi Utili** è riportato anche nella home page del sito internet del Gestore e 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".

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

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

#### **4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento**

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

Il Gestore garantisce il rispetto dello standard generale, riferito al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), che 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.

Il Gestore, in riferimento al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), garantisce lo standard generale riportato in [tabella 2 del capitolo 14](#).

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore sopra descritto si considerano le chiamate degli Utenti finali che:

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

#### **4.13. Appuntamenti Concordati**

Per le attività che richiedono la presenza indispensabile dell'utente, il personale del Gestore concorda un appuntamento con l'Utente entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente, che risulta dall'ordine di intervento che viene fatto sottoscrivere all'utente finale.

#### **4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

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

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione, di cui al successivo paragrafo 3 del capitolo 7 e del livello di pressione di cui al paragrafo 4 del capitolo 7;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità specifico, definito nella tabella del capitolo 14 .

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

Il tempo per l'appuntamento concordato è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

#### **4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

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

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

#### **4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di 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.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale 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.

Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente massima non superiore a due (2) ore, corrispondente allo standard di qualità.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (tabella 1 capitolo 14).

#### **4.17. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII**

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

- a) il Gestore del servizio di acquedotto riporta sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il



quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;

- b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai precedenti paragrafi 14, 15 e 16, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il Gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

#### **4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali**

Per particolari categorie di utenti (anziani, disabili, etc.) sono realizzate le seguenti facilitazioni per l'accesso ai servizi erogati.

- per le persone con disabilità sono previste facilitazioni di accesso fisico ai servizi (rampe), nonché sono disponibili per tutti i servizi igienici

### **5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il tempo di attivazione della fornitura è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

La richiesta di attivazione della fornitura, corredata di tutta la documentazione, può essere presentata, tramite gli sportelli fisici via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite lo sportello on line disponibile sul sito internet del Gestore.

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 di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura completo in tutte le sue parti e di tutti gli allegati necessari al perfezionamento, e la data di effettiva attivazione della stessa.

Lo standard di qualità del tempo di attivazione della fornitura corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 14](#) "Indennizzi").

I tempi fissati per le prestazioni riportate nei paragrafi seguenti sono al netto del tempo necessario:

- al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- alla predisposizione di opere edili o comunque lavori di competenza da parte del cliente dell'Utente;
- agli altri adempimenti a carico dell'Utente.

Il Gestore Comunica tempestivamente all'Utente un nuovo termine e il motivo del mancato rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, nel caso in cui insorgano difficoltà nel rispettarle causate da forza maggiore o da eventi imputabili a terzi.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte sono reperibili nel Regolamento del servizio.



## **5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione**

Qualora per l'attivazione del SII necessitano dei lavori, al fine di collegare gli impianti esistenti dell'utente, tali lavori possono classificarsi:

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

Sono esclusi lavori oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, che sono tutti quelli che non derivano da richieste dell'utente finale (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.)

La richiesta di preventivazione, sia per lavori semplici che complessi, deve essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Si precisa che nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

## **5.2. Tempo di esecuzione dei lavori**

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, 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 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 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.

## **5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari**

La richiesta di preventivo, deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico, sportello web contiene:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;

- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale del preventivo al richiedente da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo. Lo standard di qualità del tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo, e a venti (20) giorni lavorativi se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

Per accettazione del preventivo si intende la presentazione dell'attestazione di pagamento attraverso i seguenti canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, fax, sportello fisico

Il Gestore in situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti) fornisce indicazione di eventuali nuove tempistiche.

Il preventivo, per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è previsto l'allaccio alla fogna sia realizzata da parte del Gestore) deve contenere almeno:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel regolamento del servizio;
- j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- k) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;

- n) la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
  - o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.
2. Il prezzo dei lavori previsti per tipologia (es. lavori semplici forfettizzati, lavori complessi in base ad analisi distinta) rimandando a specifico prezzario indicando ove e come reperirlo. In ogni caso tali informazioni dovranno essere acquisibili dal sito web del Gestore.
  3. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente

indicatore	tipologia standard	giorni lavorativi	validità offerta mesi	prezzi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	specifico	10	3	Regolamento Vigente
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	specifico	20	3	Regolamento Vigente

I prezzi applicati sono riportati *nell'allegato 2 del vigente Regolamento di allacciamento alla rete acqua potabile, dall'art. 8 e successivi*, scaricabile nella sezione documenti del sito [www.sacaservizi.com](http://www.sacaservizi.com)

## 6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto

Il tempo di esecuzione di allacciamento alla rete idrica è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura.

Lo standard di qualità del tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica che comporta l'esecuzione di lavori semplici corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

Il Gestore, in riferimento al tempo di esecuzione di allacciamento alla rete idrica che comporta l'esecuzione di lavori complessi, garantisce lo standard generale riportato in [tabella 2 capitolo 14](#).

Si precisa che in situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti, richiesta di autorizzazioni a Soggetti Terzi) e sarà data indicazione di eventuali nuove tempistiche. Occorre precisare che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal Gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.

### 6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto

Il tempo di attivazione della fornitura è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

La richiesta di attivazione della fornitura, corredata di tutta la documentazione, può essere presentata, tramite e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite lo sportello on line disponibile sul sito internet del Gestore.

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 di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura completo in tutte le sue parti e di tutti gli allegati necessari al perfezionamento, e la data di effettiva attivazione della stessa.

Lo standard di qualità del tempo di attivazione della fornitura corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi. In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

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

Il tempo di riattivazione e subentro della fornitura è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, corredata di tutta la documentazione, può essere richiesta dall'Utente finale tramite il call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite lo sportello on line disponibile sul sito internet del Gestore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, o da un nuovo Utente finale.

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

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, è facoltà del Gestore:

- a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non ottemperare alla richiesta 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 mora.

Lo standard di qualità del tempo di riattivazione o subentro nella fornitura corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi se non sono previste modifiche alla portata del misuratore e a dieci (10) giorni lavorativi se è prevista la modifica alla portata del misuratore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro. Il Gestore informa l'utente finale della data e dell'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi con il Gestore.

### **6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto**

Il tempo di disattivazione della fornitura è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite lo sportello on line disponibile sul sito internet del Gestore.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna con sigillatura e/o rimozione del misuratore, con contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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 garantirvi l'accesso con conseguente necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione dell'intervento.

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

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

Il Gestore deve essere messo in condizione di operare la disattivazione; pertanto nel caso in cui il contatore non sia ubicato all'esterno della proprietà privata e/o in ogni caso in posizione accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale del Gestore.

Il venir meno delle condizioni di cui sopra, annulla a tutti gli effetti di legge, la volontà di disdetta espressa dall'utente che rimane titolare dell'utenza e quindi risponde d'eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.

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. Lo standard di qualità del tempo di disattivazione della fornitura corrisponde a sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

#### **6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura**

1. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario: il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
2. Non sono applicabili standard di cui al punto 1, in casi di interventi tecnici che prevedono la necessità di potenziamento/estensione reti, richiesta di autorizzazioni a Soggetti Terzi, etc. Sul punto si precisa che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal Gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso
3. Per quanto previsto dal Regolamento per il SII vigenti in materia di regolamentazione delle opere di allacciamento alla pubblica fognatura con specifico riferimento all'individuazione del soggetto (Gestore del SII o privato) a cui compete la realizzazione del tratto di allacciamento posto su area pubblica dal confine di proprietà fino al punto di immissione nella condotta fognaria stradale, si specifica quanto segue:
  - allaccio su suolo comunale: il privato eseguirà l'allaccio previa richiesta di autorizzazione al Gestore che rilascerà le prescrizioni necessarie;
  - allaccio su suolo non comunale (Provincia, Anas etc): verrà eseguito dal Gestore dietro pagamento da parte del privato dei relativi oneri a preventivo

#### **6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura**

La richiesta può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, corredata di tutta la documentazione, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la lettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale lettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente; lo standard del tempo di esecuzione della voltura corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna (o di scarico) in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non ottemperare alla richiesta 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.

Nei casi di cui di cui sopra, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, e qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura o del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) della 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;
- b) dell'attestazione di avvenuto 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.

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di posta elettronica dedicata, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

Il tempo di esecuzione della voltura è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII, ed 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.

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

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

Il Gestore:

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



## 7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione

#### 7.1.1. Fatturazione

Le modalità di addebito e fatturazione consistono nell'emissione della fattura in base ai consumi, relativi al periodo di riferimento. Consumi rilevati attraverso la lettura del misuratore, l'autolettura da parte dell'utente ed in mancanza, consumi stimati.

Il Gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo di tentativi di raccolta della misura (lettura del misuratore), in ottemperanza alla Regolazione del servizio di misura definita dall'Autorità. Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR1 e SR2) e il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP) sono indicatori del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII ed individuati come standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza.

Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc è indicato come SR1 ed è pari a 2 tentativi in un anno.

Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc è indicato come SR2 ed è pari a 3 tentativi in un anno. Il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, definito come SP, è pari a 48 ore.

Standard		
Numero minimo di tentativi di raccolta	SR1	2 per consumi <= 3000
	SR2	3 per consumi >=3000
Preavviso lettura	SP	Almeno 48 ore

In caso di mancato rispetto degli standard sopra illustrati, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in tabella 1, essendo questi standard specifici, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (paragrafo "Indennizzi"). [Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo, l'indennizzo entrerà in vigore, dal 01 gennaio 2023.]

Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

Il tentativo di lettura sopra indicato, si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di autolettura, tramite il servizio del numero verde dedicato **800 09 87 58**, lo Sportello OnLine accessibile dal proprio sito internet e telefonicamente, messaggio whats-app o presso gli sportelli fisici. L'autolettura può essere fornita in qualsiasi momento, e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'utenza specifica. L'autolettura validata è equiparata al tentativo di lettura.

Il Gestore è tenuto ad effettuare, secondo le previsioni e le indicazioni della regolazione dell'Autorità in materia di Regolazione del servizio di misura, la determinazione del consumo medio annuo per l'anno a+1. In funzione del consumo medio annuo, nel rispetto delle previsioni della regolazione sovraordinata, così come definite dall'Autorità, sono definite le distanze minime temporali tra tentativi di raccolta della misura, consecutivi, effettuati per uno stesso utente finale.

Il Gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei



passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; nel rispetto dello standard SP, tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

Ai fini del necessario monitoraggio del rispetto dello standard specifico SP (tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile), e successiva erogazione dell'indennizzo, l'utente è tenuto a fornire la possibilità al Gestore di comunicare attraverso "sistemi tracciabili" quali: email e messaggio SMS.

Laddove l'utente non metta il Gestore nella condizione di utilizzare le modalità di comunicazione "tracciabili" sopra indicate, lo stesso potrà essere avvisato tramite telefonata al telefono fisso, o affissione di avvisi o modalità cartacea. In questi ultimi casi, il Gestore dovrà mettere a conoscenza l'utente, tramite specifica comunicazione in bolletta, che viene a mancare la documentazione che consente di verificare il rispetto dello standard SP.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'Utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'ultimo anno, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'utenza. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore. Con la lettura effettiva del contatore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

Nel caso in cui la fatturazione comprenda importi riguardanti i consumi risalenti a più di due anni, essi devono essere evidenziati in fattura e devono essere esclusi da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito.

Il Gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: *"La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."*;

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;

d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente: a) il seguente avviso testuale: *"La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui*

alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.”;

- b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
- c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;
- d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al Gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi della Periodicità di fatturazione.

La coerenza con la periodicità di fatturazione non viene applicata con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) 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;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.  
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 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

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 e precisamente:

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

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'individuazione del numero di bollette annue da emettere, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

La periodicità di fatturazione è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

Il termine per il pagamento della bolletta è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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 Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti, presso gli sportelli fisici;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito, presso gli sportelli fisici;
- d) domiciliazione bancaria
- e) avviso pagoPa
- f) bollettino postale

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

In particolare le domiciliazioni bancarie e postali sono esentate da addebito di commissioni da parte del Gestore: ogni istituto bancario e/o postale può applicare le commissioni contrattualizzate con il cliente.

I lavori di nuovo allacciamento o di modifica di un allacciamento esistente, gli oneri autorizzativi e di sopralluogo, devono essere pagati preventivamente:

- contanti, avviso pagoPa, bollettino postale e bonifico bancario.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora.

### **7.1.2. Rateizzazione**

Su richiesta dell'utente, il Gestore è tenuto ad offrire all'utente medesimo la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti per la fornitura del SII qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

In presenza di tali condizioni il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale 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 e degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

- a) Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:
  1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
  2. presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore;
- b) Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.
- c) Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

### **7.1.3. Rettifiche Fatturazione:**

La rettifica di fatturazione è effettuata d'ufficio o su richiesta dell'utente quando si rilevano errori nella fatturazione: errato Uso, errato consumo, consumo anomalo etc.

La rettifica di fatturazione è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, 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.

Lo standard di qualità del tempo massimo di rettifica di fatturazione corrisponde a sessanta (60) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in relazione al tempo di rettifica di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard di qualità del tempo di rettifica di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, 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.

Qualora, in occasione della lettura del misuratore, il Gestore ravvisi

- un malfunzionamento dello stesso o comunque risultati poco leggibile, il Gestore provvede alla sostituzione del misuratore lasciando una comunicazione nella cassetta della posta dell'utente; l'utente può inoltre verificare l'ultima lettura del contatore sostituito, al momento della sua sostituzione, se è presente, altrimenti entro 15 giorni presso i locali aziendali;
- significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente negli anni precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

## **7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali**

1. Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi giornalieri degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativi al medesimo periodo. Il Gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo purché rispettoso dei riferiti standard.
2. I consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.
3. Il Gestore deve comunicare all'utente finale, 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) che il consumo rilevato è anomalo al fine di permettere le verifiche necessarie.
4. Il Gestore, tramite i canali di contatto con l'utente finale, e-mail, telefono ed in mancanza per corrispondenza procede a dare l'informazione di consumo anomalo od sospetta anomalia dei consumi da parte dell'utente finale

### **CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL CONTATORE**

I consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella Carta al punto "Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".

- Periodo di ricostruzione dei consumi anomali: tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. 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.
- Possibilità di rateizzazione e dei relativi criteri applicativi (periodo di rateizzazione, interessi, ecc.) o di eventuale altre forme di agevolazione in caso di conguagli eccedenti la media delle ultime fatturazioni.

### **CASO DI PERDITA OCCULTA (POST-CONTATORE)**

Le perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;

- In caso di consumo pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione della tutela prevista per l'uso perdita
- Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza
- il Gestore, entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla lettura da cui risulta il consumo anomalo, comunica all'utente finale il consumo anomalo.
- La comunicazione di cui al punto precedente viene effettuata telefonicamente, mail o per lettera.
- Le modalità di verifica dell'applicabilità delle agevolazioni: fornitura da parte dell'utente finale, entro un tempo massimo di 90 giorni lavorativi dalla riparazione, della documentazione probante il guasto e la sua riparazione. L'istanza di riconoscimento della perdita e di riduzione degli importi deve essere presentata dall'utente entro il termine di venticinque giorni solari dalla scadenza della fattura che riporta il consumo anomalo. All'istanza dovrà essere allegata una relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione con rilievi fotografici. Fermo restando il termine di venticinque giorni solari per la presentazione dell'istanza, nei casi di indisponibilità iniziale della documentazione da allegare, quest'ultima potrà essere trasmessa in un momento successivo, purché non oltre novanta giorni solari dalla scadenza della fattura.

- Il Gestore non può costituire in mora l'utente che ha presentato istanza di riconoscimento della perdita e fino a che non si pronunci sulla stessa.
- In caso di accoglimento dell'istanza, la riduzione tariffaria viene applicata sui consumi eccedenti il consumo medio giornaliero, riferiti al periodo intercorrente fra la data della presunta perdita e la data della riparazione.
- Riguardo la quota acquedotto, ad almeno il 70% del volume eccedente il consumo medio giornaliero si applica al massimo la metà della tariffa base mentre il rimanente costituisce una franchigia a carico dell'utente.
- Se la dispersione non è defluita in fognatura l'agevolazione a perdita considera l'esclusione dei corrispettivi per fognatura e depurazione.
- La riduzione tariffaria può essere concessa soltanto trascorso almeno un anno dal precedente accoglimento.

### **7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati**

1. Il contatore installato dal Gestore del SII per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del Gestore.
2. C'è la possibilità di utilizzare contatori in grado di evitare i danneggiamenti dal gelo utilizzando le migliori tecnologie disponibili sul mercato, con maggiori oneri connessi all'utilizzo di tali dispositivi. Si precisa che l'utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.
3. La verifica del contatore può essere richiesta dall'utente finale agli indirizzi riportati al paragrafo 16.2 Indirizzi Utili.
4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 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. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati  
Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel regolamento del servizio. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, 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.
5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: 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. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.
6. Sostituzione del misuratore: qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione



del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato

7. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.
8. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi dell'ultimo anno, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
9. L'effettuazione della verifica (sul posto di installazione o, ove non sia tecnicamente possibile, presso altro luogo, con precisazione del fatto che la stessa verrà effettuata in un laboratorio certificato previo pagamento degli oneri previsti, direttamente da parte del Gestore o con utilizzo di ditta esterna) viene comunicato all'utente finale riportando luogo/giorno/ora affinché il Cliente finale possa partecipare.
10. Per i limiti di tolleranza si fa riferimento a quanto previsto dal D.Lgs n. 22 del 2/2/2007 e dal D.M. 30/10/2013, n. 155.

#### **7.4. Verifiche Livello di Pressione**

1. La verifica della pressione di rete può essere richiesta dall'utente finale agli indirizzi riportati al paragrafo 16.2 Indirizzi Utili.
2. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel regolamento del servizio e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online. In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.
3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione 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. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.
4. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 1 capitolo 14](#), essendo questi degli standard specifici, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([capitolo 14](#) "Indennizzi").
5. La verifica della pressione di rete avverrà a cura del Gestore in loco. Si ha difformità di pressione rispetto ai valori contrattualmente previsti ove la differenza in più o in meno sia pari al 5%
6. Nel caso di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

7. Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.
8. I costi del servizio di verifica della pressione, ove essa risulti congrua, sono pubblicati sul sito internet aziendale [www.sacaservizi.com](http://www.sacaservizi.com)

<b>indicatore</b>	<b>tipologia standard</b>	<b>giorni lavorativi</b>	<b>Standard</b>	<b>indennizzo Euro</b>
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	10	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10	tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30,00



## **7.5. Interessi di Mora**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora, calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre per cento (3%), per pagamenti oltre i 30 giorni e solo il tre per cento (3%) per pagamenti entro i 30 giorni dalla scadenza della stessa.

## **7.6. Deposito Cauzionale**

Il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del “rischio morosità” del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l’onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.

Tutti gli utenti sono tenuti al versamento del deposito all’atto della sottoscrizione del contratto:

- a) Utenze domestiche residenti e non residenti;
- b) Utenze domestiche condominiali;
- c) Utenze non domestiche.

Fatta eccezione degli utenti che optano per il pagamento delle bollette attraverso la domiciliazione bancaria e/o postale

Gli importi massimi richiesti:

- a) Per utenze domestiche residenti, non residenti e non domestiche, pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- b) Per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all’utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti;

Gli importi dovuti vengono frazionati:

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

Il deposito cauzionale è una cauzione fruttifera di interesse che viene restituita alla cessazione del rapporto contrattuale o all’attivazione della domiciliazione bancaria, insieme agli interessi calcolati con il saggio legale.

Il Gestore provvede alla:

- Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite, nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall’avvenuta modifica.
- Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che recedono dal contratto, entro 30 giorni dalla data di recesso. Il Gestore all’atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l’avvenuto versamento.
- accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.
- accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attiva la domiciliazione bancaria e/o postale, ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.

Il deposito cauzionale applicato dal Gestore è:

<b>TIPOLOGIA DI USO</b>	<b>IMPORTO €.</b>
DOMESTICO RESIDENTE	30
DOMESTICO NON RESIDENTE	30
CONDOMINIALE	30
AGRIZOLO ZOOTECNICO	90
INDUSTRIALE	90
COMMERCIALE/ARTIGIANALE	90
ALTRI USI	90
PUBBLICO	0

## **7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico**

### **Forniture dirette**

In via ordinaria, successivamente alla presentazione della DSU da parte del cittadino, nei casi in cui il reddito ISEE del nucleo familiare rientri nelle soglie di accesso al bonus, il sistema impiega di norma circa 3 mese per:

- individuare la fornitura diretta intestata ad uno dei componenti del nucleo familiare ISEE (ove esistente);
- effettuare le previste verifiche di ammissibilità sulla fornitura;

Nel caso di esito positivo, il bonus deve essere applicato dal Gestore nella prima fattura emessa successiva alla ricezione di tali dati. In ogni bolletta viene applicata la quota di bonus proporzionale al periodo di tempo al quale la bolletta fa riferimento. Dunque, l'effettiva applicazione del bonus in bolletta dipende dalla frequenza di fatturazione.

Il Gestore è tenuto a:

- liquidare la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione, nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale;
- garantire separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e fornire all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
- calcolare l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera;
- aggiornare l'ammontare pro capite del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;
- inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'utente diretto la seguente dicitura: "La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal ... al .... La richiesta di rinnovo, qualora se ne verificano le condizioni, deve essere effettuata entro xxxx";
- per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora;
- tenere un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.

### **Forniture indirette**

In via ordinaria, successivamente alla presentazione della DSU da parte del cittadino, nei casi in cui il reddito ISEE del nucleo familiare rientri nelle soglie di accesso al bonus il bonus sociale idrico viene erogato entro 60 giorni dalla conclusione con esito positivo delle verifiche di ammissibilità da parte del Gestore idrico territorialmente competente, con assegno o altra modalità extra-bolletta individuata dal medesimo Gestore.

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

### **Bonus relativi all'anno 2021**

Nella fase di prima attuazione del sistema automatico di riconoscimento dei bonus sociali per disagio economico (bonus relativi all'anno 2021), il processo per il riconoscimento del bonus sociale idrico ha richiesto maggiori approfondimenti e adempimenti, correlati al rispetto della normativa in materia di privacy. Di conseguenza, il

bonus sociale idrico 2021 verrà riconosciuto agli aventi diritto nel corso dell'anno 2022, secondo le modalità definite con la delibera 106/2022/R/com. Determinante, ai fini di tale riconoscimento, sarà il completamento da parte del Gestore Idrico territorialmente competente, degli adempimenti preliminari in materia di privacy, in conformità con quanto previsto dalla normativa e dalla regolazione in materia.

Fino al completamento di tali adempimenti, il Gestore Idrico non potrà ricevere dal SII i dati che sono necessari per riconoscere il bonus sociale idrico 2021 ai propri utenti aventi diritto. Lo stesso dicasi per il riconoscimento del bonus idrico per gli anni successivi.

## **Valore del bonus idrico**

Il bonus sociale acqua garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Il bonus garantirà, ad esempio, ad una famiglia di 4 persone di non dover pagare 73 metri cubi di acqua all'anno. La quantità dei 18,25 metri cubi di acqua è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona. Il valore del bonus idrico, a differenza di quello del bonus elettrico e gas, non è uguale per tutti gli utenti (in quanto la tariffe idriche non sono uniche a livello nazionale), ma differisce in base all'area geografica in cui si trova la fornitura agevolata. Dunque, per individuare quale sia il valore dell'agevolazione, gli utenti dovranno consultare il sito del Gestore idrico, verificare quali siano le tariffe applicate per il servizio idrico e calcolare l'importo del bonus a cui hanno diritto moltiplicando 18,25 metri cubi per il numero di componenti della famiglia anagrafica e per la somma delle seguenti tariffe:

- tariffa agevolata determinata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione individuata per quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al Gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSÌ.

In tal caso, il Gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSÌ. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.

## **8. MOROSITA'**

### **8.1. Definizione dello Stato di Morosità**

1. L'utente finale è in stato di morosità a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali
2. Il Soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore o delegato del condominio in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc.
3. L'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa pertanto il Gestore provvede a:
  - richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
  - non ottemperare alla richiesta 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 mora.

### **8.2. Sollecito bonario di pagamento**

In caso di morosità, ovvero di mancato pagamento di almeno una fattura entro la data di scadenza e trascorsi almeno dieci (10 giorni) solari dalla scadenza della stessa, il Gestore può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione ai sensi del paragrafo 2 del capitolo 7 del presente documento.

### **8.3. Costituzione in mora dell'utente**

1. Il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.
2. Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.
3. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura con il seguente avviso testuale: *"Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/2020). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."*

4. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.
5. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
6. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
  - a. il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
  - b. il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
  - c. il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti che non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento; le prescrizioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati ;
  - d. la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
7. la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
8. le modalità, di cui al successivo paragrafo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
9. le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando: i termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso; la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie):
  - a. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
  - b. i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
  - c. i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore è:
    - d. infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 4;
    - e. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.
10. Il Gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
  - b gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).
11. Il Gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:
- a. dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 6, 7 e 8;
  - b. dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

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

1. 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.
2. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo 3, punto 5, lettera c).
3. 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.
4. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
  - a. il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;
  - b. qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
  - c. decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

#### **8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento**

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

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

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

1. La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
  - a il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;
  - b successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
  - c siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.
2. Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
  - a al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
  - b all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
  - c all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addvenire alla limitazione della fornitura;
3. Con riferimento agli utenti domestici residenti:
  - a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
    - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del Gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
    - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
  - b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
    - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente;
    - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.
4. Il verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente punto 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di non disalimentabili) che:
  - a) risultino servite da gestori per i quali l'ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
  - b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
  - c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.



- 5 In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
  - a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
  - b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.
- 6 In aggiunta a quanto previsto in caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:
  - a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
    - i. siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
    - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
  - b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
- 7 Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, promuove - ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.
- 8 Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.
- 9 La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
  - a) qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;
  - b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
  - c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- 10 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
- 11 Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.
- 12 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.

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

1. Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità: a) ospedali e strutture ospedaliere; b) case di cura e di assistenza; c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; d) carceri; e) istituti scolastici di ogni ordine e grado; f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la

- sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili; g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico; h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ERSI. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.
2. In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:
    - a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
    - b) il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
    - c) siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 4.
  3. In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.
  4. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
  5. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
    - a) qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
    - b) quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
    - c) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

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

1. Il Gestore garantisce che la limitazione della fornitura, ove tecnicamente possibile, consiste nell'installazione di limitatori di portata/pressione al fine di garantire una fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.
2. Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente
3. Il gestore predispone ed aggiorna un registro degli utenti finali non disalimentabili

## **8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica**

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

2. 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.
3. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, , le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

## **9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA**

### **9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco**

Mediante avviso lasciato nella cassetta postale dell'utente finale, il Gestore comunica il distacco ed in caso di erroneo distacco il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo 14 "Indennizzi".

## **10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

### **10.1. Aspetti Generali**

Il SII è garantito H24 per tutti i giorni dell'anno.

Le eventuali cause di interruzione del servizio sono:

Pronto intervento: Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato in apposita Tabella al capitolo 14, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) 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, 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.

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

### **Pronto Intervento**

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (CPI) è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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. Si precisa che il Gestore del SII interviene esclusivamente su reti e impianti a lui affidati.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, che è di 3 ore, è associato uno standard generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo quali:

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

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

#### **10.2.1. Servizio di acquedotto**

1. Il Gestore darà in ogni caso garanzia di intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire

- dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.
2. Il Gestore, in riferimento alla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico, relativamente ai tempi massimi per l'eliminazione del disagio all'utente per guasti al contatore o a parte aerea della rete idrica, dei tempi massimi di avvio dei lavori per le parti interrate della rete e dei tempi massimi previsti per la riparazione del guasto ed il ripristino del funzionamento a partire dall'avvio dei lavori, comunica che i tempi non possono essere standardizzati, purtroppo legati al tipo di intervento necessario. I tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.
  3. Il Gestore garantisce inoltre:
    - che nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 48 ore decorrente dall'avvio dei lavori, il Gestore attiverà un servizio di fornitura alternativo.
    - che se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
    - che 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.

#### **10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione:**

1. Il Gestore garantisce la messa in sicurezza dei luoghi e delle persone:
  - a) quanto attualmente previsto dalla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente al tempo massimo per il ripristino provvisorio (anche mediante interventi alternativi) del servizio in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria e di riparazione del guasto dall'avvio dei lavori ed il tempo massimo per l'avvio dei lavori su reti fognarie miste per esondazioni e rigurgiti non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale
  - b) Informa del fatto che se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
  - c) Informa del fatto che 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.
  - d) Dà informazione dell'interruzione dei servizi attraverso i canali pubblici di stampa e televisione.

### **10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati**

#### **10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio**

##### **1. Per forniture normali:**

- a) Comunicato radio-televisivo su reti locali e stampa locale;
- b) Sito internet.
- c) Avvisi presso Albi pretori comunali
- d) Avvisi affissi nei luoghi della prevista sospensione

**2. Per forniture specifiche** (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari): Mail/fax diretto o chiamata telefonica.

#### **10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica**

1. Il tempo minimo di preavviso di interruzione del servizio è di 48 ore.

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

### **10.3.3. Contenuto minimo del preavviso**

1. Data e ora inizio interruzione, durata interruzione, indicazione degli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atti in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 1.
2. Redazione nella carta del servizio di una tabella riassuntiva riportante gli indirizzi cui fare pervenire le segnalazioni.

### **10.4. Durata massima della singola sospensione programmata**

1. La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore.
2. La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

### **10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica**

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

Tali misure minime 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 delle utenze.

La crisi idrica è:

- **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.

Nei casi di crisi qualitativa, ovvero nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore avvisa gli Utenti della crisi e Comunica le misure adottate per affrontarla.

In tali casi inoltre, il Gestore può egualmente erogare il servizio a condizione che ne dia preventiva e tempestiva Comunicazione alle autorità competenti quali ad esempio: ASL, Comune, Ente di Governo di Ambito, alla Utenza, e comunque soltanto subordinatamente al rilascio del nulla osta da parte della competente autorità sanitaria.

Il Gestore comunica altresì all'Ente di Governo di Abito, ai Comuni e se necessario alle ASL, le azioni per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. Ciò per consentire loro l'esercizio dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.

Qualora la crisi permanga, sia essa quantitativa o qualitativa, il Gestore attiva il servizio sostitutivo di emergenza, nelle zone interessate al fine di garantire:

- 25 litri per abitante/giorno nei casi di crisi quantitativa;
- 5 litri per abitante/giorno nei casi di crisi qualitativa.

Anche per i casi di crisi qualitativa e quantitativa il servizio sostitutivo di emergenza del servizio idropotabile è un indicatore del livello di qualità tecnica che deve essere garantito dal Gestore dei SII e pertanto soggetto alla regolazione di cui al precedente paragrafo.

## **10.6. Indennizzi automatici sulla continuità del servizio**

1. In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.
2. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto.
3. Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.
4. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR.
5. 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.
6. L'istanza di cui al precedente punto deve contenere adeguata documentazione da parte di ERSI 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.
  7. 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 e s.m.i. dell'ARERA.

## **11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE**

### **11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione**

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione degli Utenti tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

In particolare la presente Carta, completa di tutti gli allegati, ed il Regolamento del Servizio sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo di Ambito. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito internet sia comunicate tramite avviso in fattura.

L'Utente può inoltrare al Gestore una comunicazione, formulata anche per via telematica, con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- reclami, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla presente Carta, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

Tutta la corrispondenza diretta al cliente riporta l'indicazione del referente aziendale del cliente ed il suo numero telefonico interno.

Il Gestore tratta i dati personali del cliente rispettando la sua privacy.

All'atto della stipula del contratto, il cliente riceve un foglio informativo relativo al Decreto Legislativo 196/03, concernente i suoi diritti in materia di tutela dei dati personali, e viene direttamente informato in materia.

Il Gestore assicura al cliente l'accesso ai documenti e agli atti che lo riguardano e la possibilità di acquisirne copia in conformità alla legge 241/1990 e al D.P.R. 352/92, mediante richiesta scritta.

Si precisa che le informazioni che possono essere fornite direttamente rispondendo alla chiamata telefonica sono di carattere generale. Maggiori dettagli sono reperibili utilizzando il sito web del Gestore con accesso tramite password all'area personale.

Il Gestore comunica che i tempi massimi di fornitura delle informazioni/materiali a far data dalla richiesta, ovvero di risposta sull'impossibilità, totale o parziale, di corrispondervi: 30 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica che i livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo 14 "Indennizzi".



## **11.2. Informazione Sistemica del Gestore**

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del Servizio Idrico Integrato.

In caso di significative modifiche della Carta, il Gestore attiva forme di consultazione delle Associazioni dei Consumatori, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla Carta medesima, dandone informazione: sul portale internet, appositi spazi in bolletta, opuscoli, avvisi, campagne promozionali e di sensibilizzazione, ecc.

## **12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE**

### **12.1. Informazioni all'utente finale**

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, comunica all'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.

Tali informazioni sono oggetto di pubblicazione sul sito del Gestore.

## **13. RECLAMI E CONTROVERSIE**

### **13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti**

In ogni bolletta e sul proprio sito internet il Gestore pubblica almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo punto.

Il Gestore entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, convoglia i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo, agli indirizzi preposti.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
  - i. il nome ed il cognome;
  - ii. l'indirizzo postale o telematico;
  - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - iv. il codice utente;
  - v.. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al paragrafo 3, punto 4 del capitolo 7.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al punto 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:

- a) nome e cognome;

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

### **13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il Gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

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

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

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):

- c) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- e) l'elenco della documentazione allegata
- f) le seguenti informazioni contrattuali:
  - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - ii. la sottotipologia di uso;
  - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.
- g) nel caso in cui non estingua il reclamo, le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- h) nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni:
  - i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti;
  - ii. le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

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

- i) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

- j) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- k) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- l) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- m) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- n) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

### **13.4. 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 di cui al paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al paragrafo 5 del capitolo 14.

1. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:
  - a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14;
  - b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a 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 di cui al paragrafo 5 del capitolo 14, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.
2. In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:
  - a) si applica quanto disposto dal successivo capitolo 16;
  - b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui al successivo capitolo 16 ricorrano le soglie di cui al precedente paragrafo 3, comma 2, lettera b) di questo capitolo, il Gestore del servizio di acquedotto segnala al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del Gestore del servizio di acquedotto — che pubblicherà gratuitamente il suddetto

comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo paragrafo, 3 punto 2, lett. b) del presente capitolo. In tal caso, il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui ai paragrafi 1, punto 4 e 3 del capitolo 16.

### 13.5. Modalità di Ricorso

Il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA.

Il Servizio Conciliazione (on line e senza costi diretti a carico dell'utenza) o in alternativa le altre procedure di conciliazione disponibili e rintracciabili consultando l'elenco degli organismi ADR dell'ARERA reperibile nel sito web dell'Autorità.

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 dall'[Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente](#) è gestito in collaborazione con *Acquirente Unico Spa*, fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, ai consumatori-produttori di energia elettrica, agli utenti del servizio idrico integrato e del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore) [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)).

Offre il **Servizio Conciliazione** attraverso un Portale web e con l'intervento di un conciliatore esperto, aiuta le parti (cliente finale e fornitore) a trovare un accordo senza o prima di ricorrere alle vie giudiziarie ([conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it));

## 14. INDENNIZZI

### 14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Lo standard specifico è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

**Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale, di morosità e tecnici del SII**

Indicatore	Livello specifico	Importo indennizzo Euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	15 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al capitolo 6	5 giorni lavorativi	30

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui al capitolo 6	5 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui al capitolo 6	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui al capitolo 8	2 giorni feriali	30
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui al capitolo 6	7 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	30

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	10 giorni lavorativi	30
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui al capitolo 4	3 ore	30
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	30 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi	30
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al capitolo 7	45 giorni solari	30
Periodicità minima di fatturazione di cui al capitolo 7	cfr. capitolo 7.1.1. lett. d)	30
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al capitolo 13	30 giorni lavorativi	30

Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui al capitolo 13	30 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui al capitolo 7	30 giorni lavorativi	30
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi <= 3000 3 per consumi >=3000 (dal 1/1/2023)	30
Preavviso lettura	Almeno 48 ore (dal 1/1/2023)	30
sospensione o disattivazione di Utente non disalimentabile		30
disattivazione di Utente domestico residente;		30
limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;		30
anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;		10
erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'Utente ha chiesto rateizzazione		10
mancato invio del sollecito bonario		30
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 giorni lavorativi	30
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 giorni lavorativi	30
durata massima della singola sospensione programmata;	24 ore	30
tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;	24 ore	30
tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	30

## 14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII

1. Lo standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

**Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di lavori complessi, di cui al capitolo 5, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4 per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90 %
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4, comunicate entro le precedenti 24 ore	95 %
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui ai capitoli 4 e 10, in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui al capitolo 13, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95 %
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui al capitolo 4, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui al capitolo 4, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui al capitolo 4, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui al capitolo 4, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%



Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui al capitolo 16, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%
---	-----

2. Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui al paragrafo 4 del capitolo 4, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui al paragrafo 8 del capitolo 4, i livelli effettivi  $LE_{ia}$  riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:  $LE_{ia} = [(P_{Cia}) / (P_{Cia} + P_{NCia})] \times 100$ , dove:
  - il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
  - il pedice "a" indica l'ATO;
  - $P_{Cia}$  è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
  - $P_{NCia}$  è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al successivo paragrafo 4 relative all'ATO a.
3. La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

### **14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni**

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

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

### **15.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06**

1. Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al punto 7 e nei tempi di cui al paragrafo 2 del capitolo 16:
  - a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
  - b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.
2. Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dai paragrafi 2 e 3 del capitolo 16 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3 del capitolo 3.
3. Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente documento per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3 del capitolo 3 al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile. I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto di cui al paragrafo 2 del capitolo 16 all'invio al Gestore



del servizio di acquedotto della risposta relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente.

4. Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente documento, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.
5. Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al punto 7 e nei tempi di cui al paragrafo 4 del capitolo 16.
6. I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel TITOLO XI dello Schema allegato alla delibera ARERA n. 655/2015.

### **15.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione**

1. Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

### **15.3. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione**

1. Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

### **15.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale**

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

## **16. APPENDICI**

### **16.1. Glossario**

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o IVR (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta di distribuzione compresa di apparecchiature accessorie e raccorderia, 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 del servizio all'utenza ubicato nel limite tra proprietà privata e pubblica;
- **allaccio idrico** da condotta foranea. Trattasi di allaccio concesso in via del tutto eccezionale da condotta di adduzione in area non urbanizzata e senza che trovino applicazione gli obblighi di servizio di cui al Regolamento del SII e della Carta dei Servizi, in particolare il servizio può essere erogato esclusivamente nei periodi di esercizio della condotta, senza garanzia sulla qualità e quantità della risorsa erogata e di eventuali interruzioni del servizio. Nel caso in cui l'allaccio possa compromettere in tutto o in parte la funzionalità della condotta adduttrice, il contratto potrà essere risolto unilateralmente e in qualsiasi momento senza alcuna pretesa risarcitoria da parte del titolare dell'utenza. Inoltre il Gestore si riserva la facoltà di sospendere o cessare la fornitura, ed eliminare l'allaccio, in caso di dismissione della condotta foranea, senza che alcuna pretesa risarcitoria da parte dell'utenza e senza obblighi di fornitura alternativa per la Società;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura. Il limite di competenza tra Gestore e utente è rappresentato dal pozzetto sifonato ubicato in suolo pubblico;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **associazioni dei consumatori** sono le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori e degli utenti;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ( ARERA), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **Bonus sociale** idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'art. 3 c. 1 del DPCM 13/10/2016 – con Deliberazione 897/2017/r/idr;
- **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;
- **cause di forza maggiore**, intese come eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente ed esulano dalle attività del Gestore e delle richieste dell'utente finale;
- **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;
- **comitato consultivo** degli utenti - Il Comitato Consultivo degli utenti è un tavolo di lavoro congiunto per l'approfondimento delle tematiche inerenti il rapporto con gli utenti del servizio idrico integrato, che va nella direzione della trasparenza e del coinvolgimento della cittadinanza. Ne fanno parte: le associazioni dei consumatori in rappresentanza degli utenti finali
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è il contratto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio idrico integrato;
  - **data di invio** è:
    - a) per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
    - b) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
    - c) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - **data di ricevimento** è:
    - a) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
    - b) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    - c) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disagio economico e sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto come definita all'articolo 1 c, 3 del Decreto Ministeriale 29/12/2016 e e ss.mm.ii. e all'articolo 3, c. 9 bis del decreto Legge 185/08 e ss.mm.ii.;
- **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 ss.mm.ii;
- **Fascia agevolata** (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSII, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per il recapito agli impianti di trattamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, nelle more della realizzazione delle reti duali vi confluiscono anche acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia non rientranti nel SII; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori ed eventuali tubazioni di raccordo al corpo ricettore, se presenti;
- **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, di regola, al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore al quale è consentito l'accesso da parte del Gestore solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;

- **morosità** dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **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;
- **perdita occulta** è la dispersione dell'acqua erogata conseguente ad un fatto accidentale a seguito di rottura (anche se conseguente a vetustà o a corrosione o altra causa analoga o assimilabile) delle condutture poste a valle del contatore e/o degli impianti interni o loro parti (compresi i pozzetti posti a valle del contatore), interrato o inglobate nelle parti edili del manufatto e/o dell'edificio e/o poste per loro natura o uso in luogo e modo tale da non consentire una loro visione diretta e conseguente evidenziazione del danno. Rientra in tale definizione anche la rottura di un impianto interno fuori terra, da cui derivi una perdita d'acqua non visibile o accertabile con la normale diligenza e, comunque, di non facile accesso. **Non costituiscono Perdita occulta le perdite d'acqua conseguenti all'imperfetto funzionamento di rubinetti o di impianti di scarico.**
- **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 di regola installato il misuratore dei volumi. Nel caso in cui il misuratore dei volumi sia posizionato all'interno della proprietà privata, il punto di consegna è rappresentato dalla valvola di sezionamento ubicata in suolo pubblico al margine della proprietà privata.
- **punto di scarico** della fognatura è il punto in cui la condotta pubblica di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale, di regola coincidente con il pozzetto sifonato ubicato su suolo pubblico.  
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** per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione di che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **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;

- **RQTI** è il testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **Strumenti di Conciliazione** si intendono:
  - a) il Servizio Conciliazione, 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;
  - b) tutti i procedimenti di ADR (Alternative Dispute Resolution – Risoluzione Alternativa delle controversie su base volontaria) presso enti pubblici o privati a ciò autorizzati e comprendenti anche l’eventuale organismo paritetico di risoluzione extragiudiziale delle controversie concordato con le associazioni dei consumatori e riconosciuto dall’Autorità.
- **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, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell’*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all’utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, 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:
  - a) in relazione alla tipologia d’uso domestico:
    - uso domestico residente;
    - uso condominiale;
    - uso domestico non residente;
  - b) 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;
- **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;



- **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;
- **TIMSII** è il testo integrato per la regolazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale
- **tipologie d'uso** o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSII) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSII);
- **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;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- **utente diretto**: è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente e all'Articolo 1 Allegato A alla Deliberazione 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR.

## 16.2 Indirizzi Utili

### Gestore del SII

Argomenti di interesse del cliente	Telefono/fax 	Di persona 	Lettera 	E-mail 	Sito Internet 
Avvio, cessazione, gestione del rapporto contrattuale; Richiesta Carta del Servizio; Reclami, Richieste di rimborso; Suggerimenti; Modalità di pagamento; Inoltro della richiesta di accesso agli atti	numero verde gratuito da telefono fisso <b>800 62 43 19</b>  Numero a pagamento per fisso e cellulare <b>0864/212171</b> <b>0864/840563</b>  fax 0864/210106 fax 0864/840563	Presso lo sportello fisico più comodo (vedere tabella seguente per gli indirizzi e orari)	Scrivere a: <b>SACA S.p.A.</b> Viale del Commercio, 2 67039 – SULMONA -AQ-	<a href="mailto:info@sacaservizi.com">info@sacaservizi.com</a>  <a href="mailto:protocollo.saca@pec.it">protocollo.saca@pec.it</a>	<a href="http://www.sacaservizi.com">www.sacaservizi.com</a>
Servizio di conciliazione					<a href="http://www.sportelloperilconsumatore.it">www.sportelloperilconsumatore.it</a>
Comunicazione avvenuto pagamento morosità	<b>0864/212171</b> fax <b>0864/210106</b>			<a href="mailto:info@sacaservizi.com">info@sacaservizi.com</a>	<a href="http://www.sacaservizi.com">www.sacaservizi.com</a>
Autolettura	<b>800 09 87 58</b> Tutti i giorni, 24 ore su 24 gratuito da rete fissa e mobile  <b>335 62 19 245</b> Messaggistica whats-app			<a href="mailto:info@sacaservizi.com">info@sacaservizi.com</a>  <a href="mailto:protocollo.saca@pec.it">protocollo.saca@pec.it</a>	<a href="http://www.sacaservizi.com">www.sacaservizi.com</a>
<b>PRONTO INTERVENTO</b> (Continuità del servizio, segnalazione guasti).	<b>800 98 44 91</b> Tutti i giorni, 24 ore su 24 gratuito				



<b>Sportelli fisici</b>	<b>Orari di apertura sportelli fisici</b>	<b>Canali di contatto oltre a quelli generali indicati nella tabella su esposta</b>	<b>Orari di apertura sportelli telefonici</b>
<b>SACA SPA</b> Sede legale, operativa, sportello utenza Viale del Commercio, 2 67039 SULMONA -AQ-	08,00 16,00 dal lunedì al venerdì 08,00 12,00 sabato (previo appuntamento telefonico)	Tel. 0864/212171 Fax 0864/210106	08,00 14,00 Lunedì, mercoledì e venerdì  08,00 13,00 Martedì e giovedì 13,30 17,30 Martedì e giovedì
<b>SACA SPA</b> sportello utenza Via Sangro n. 54 67036 CASTEL DI SANGRO -AQ	09,00 12,30 martedì e giovedì 14,30 16,30 martedì e giovedì 09,00 12,30 venerdì	Tel/fax 0864.840563	09,00 12,30 Martedì e giovedì 14,30 16,30 Martedì e giovedì  09,00 12,30 Venerdì

Si precisa che lo sportello di Castel di Sangro è aggiuntivo, solo per offrire un servizio, essendo un bacino di utenza di montano. Il rispetto dei dettami del D.P.C.M. 29 aprile 1999 è garantito dalla sede di Sulmona

Ente di Governo D'Ambito

**ERSI Ente Regionale per il Servizio idrico Integrato**

Via Michele Iacobucci 4

67100 L'Aquila

PEC [protocollo@pec.ersi-abruzzo.it](mailto:protocollo@pec.ersi-abruzzo.it)

[www.ersi-abruzzo.it](http://www.ersi-abruzzo.it)

### **16.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali**

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 dall' [Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente](#) è gestito in collaborazione con *Acquirente Unico Spa*, fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, ai consumatori-produttori di energia elettrica, agli utenti del servizio idrico integrato e del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore) [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)).

Offre i seguenti servizi:

**Servizio Conciliazione** attraverso un Portale web e con l'intervento di un conciliatore esperto, aiuta le parti (cliente finale e fornitore) a trovare un accordo senza o prima di ricorrere alle vie giudiziarie ([conciliazione.arera.it](http://conciliazione.arera.it));

**Servizio Reclami** fornisce un supporto per la risoluzione delle problematiche non risolte con il reclamo al proprio Gestore, a causa del mancato riscontro o di risposta non soddisfacente

### **16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato**

Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Regolamento di allacciamento alla rete acqua potabile

### **16.5. Modulistica**

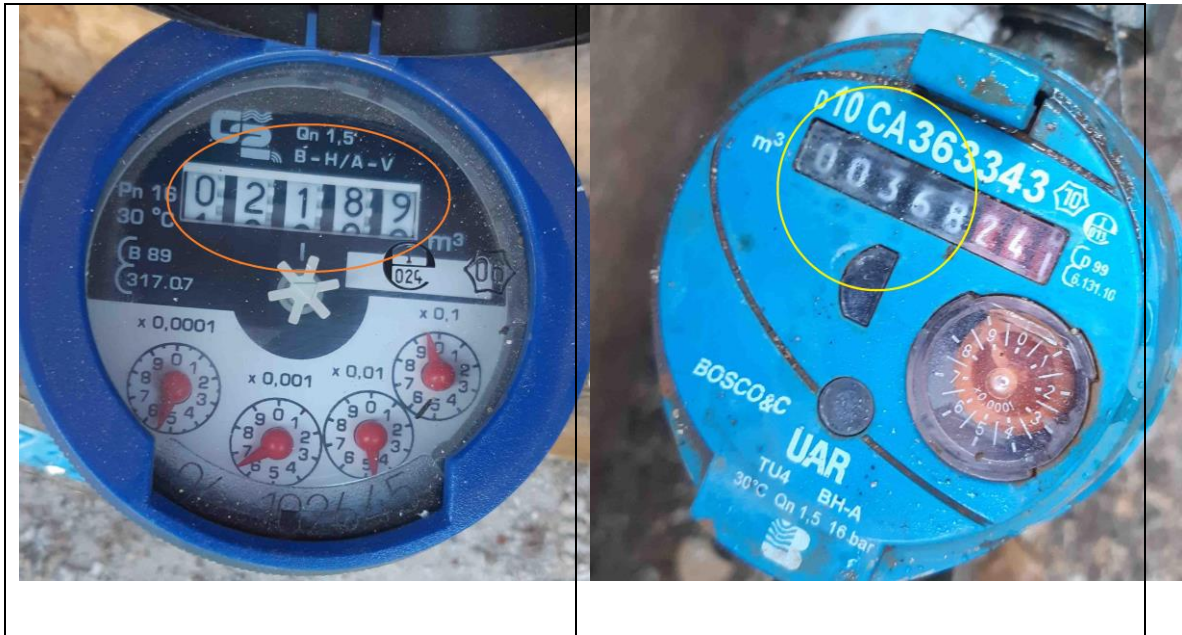
Tutta la modulistica necessaria per qualsiasi pratica di carattere tecnico/commerciale è fornita dagli sportelli fisici o è scaricabile dal sito [www.sacaservizi.com](http://www.sacaservizi.com), dove viene periodicamente aggiornata.

### **16.6. Modalità di Auto-lettura del Contatore**

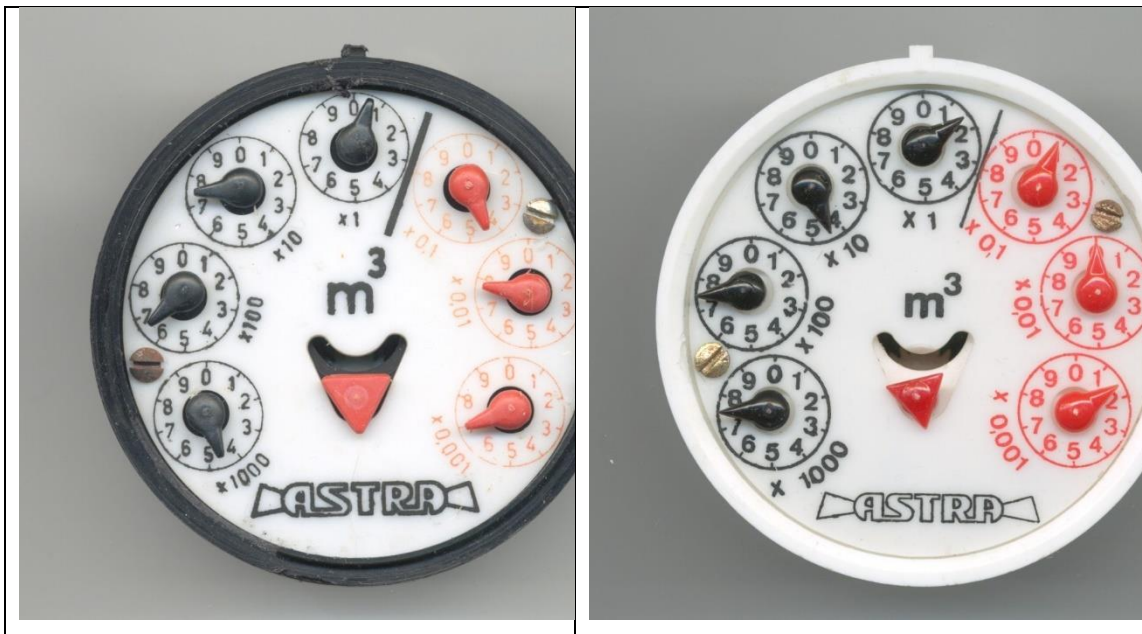
L'autolettura può essere comunicata h24 tramite servizio telefonico dedicato, messaggistica whats-app o nello sportello web nell'area personale.

Negli orari di apertura, negli sportelli fisici che telefonici

Per i contatori a **lettura diretta** il quadrante con numeri di colore **nero** indicano i metri cubi, mentre i decimali sono di colore **rosso**. Per leggere il contatore basta annotare i numeri con gli indici neri, leggendo le cifre da sinistra verso destra.



Per i contatori a **lettura indiretta** il quadrante con numeri di colore **nero** indicano i metri cubi, mentre i decimali sono di colore **rosso**. Vanno lette solo le lancette nere, da sinistra a destra. Se una lancetta si trova fra due numeri, si rileva il numero inferiore.



## **16.7. Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica**

L'acqua è un bene prezioso ed è una risorsa limitata. Pertanto è opportuno e necessario adottare, da parte di tutti, comportamenti volti al risparmio ed alla tutela della risorsa idrica.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche nelle reti di distribuzione;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica esistente, con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- riutilizzare le acque reflue depurate per altri usi compatibili.
- promuovere anche in concorso con l'Ente di Governo dell'Ambito e le associazioni dei consumatori, campagne di informazione e sensibilizzazione di utenti, famiglie, studenti, operatori economici, ecc.