



**PAVIA
ACQUE**
Servizio Idrico Integrato

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. PRESENTAZIONE	4
1.1. REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA	4
2. DEFINIZIONI	4
3. AMBITO DI APPLICAZIONE	9
4. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI	9
5. PRINCIPI	10
6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	11
7. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	11
7.1. SPORTELLI	11
7.2. SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER	12
7.3. CORRISPONDENZA	12
7.4. SPORTELLO ONLINE	12
7.5. FACILITAZIONI PER UTENZE PARTICOLARI	13
8. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	13
8.1. SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE	13
8.2. SOSPENSIONI PROGRAMMATE	13
8.3. GESTIONE DELLE EMERGENZE	14
8.4. PRONTO INTERVENTO	14
9. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	15
9.1. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO	16
9.2. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA	16
9.3. PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI	16
9.4. MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO	16
9.5. PREVENTIVI STANDARDIZZABILI	17
9.6. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO	17
9.7. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA	17
9.8. ESECUZIONE DI LAVORI	18
9.9. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
9.10. RIATTIVAZIONE E SUBENTRO DELLA FORNITURA	19
9.11. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ	19
9.12. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	20
9.13. VOLTURA DELLA FORNITURA	20
9.14. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	21
9.15. VERIFICHE FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE	22
9.16. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	24
10. FATTURAZIONE E PAGAMENTO	24

10.1.	DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA _____	24
10.2.	RILEVAZIONE CONSUMI _____	25
10.3.	FATTURAZIONE _____	27
10.4.	EMISSIONE DELLA FATTURA _____	28
10.5.	PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA _____	28
10.6.	PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE _____	28
10.7.	FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE _____	29
10.8.	TERMINI PER I PAGAMENTI _____	29
10.9.	MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO _____	29
10.10.	RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI _____	29
10.11.	RETTIFICA DI FATTURAZIONE _____	30
10.12.	TUTELE PREVISTE IN CASO DI PERDITE OCCULTE _____	31
11.	MOROSITÀ _____	31
11.1.	SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO _____	31
11.2.	PROCEDURA PER LA COSTITUZIONE IN MORA _____	32
11.2.1.	OBBLIGHI DEL GESTORE IN CASO DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI PER I QUALI RISULTI MATURATA LA PRESCRIZIONE _____	33
11.2.2.	OBBLIGHI DEL GESTORE IN CASO DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI PER I QUALI NON RISULTI MATURATA LA PRESCRIZIONE _____	33
11.3.	MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA _____	34
11.4.	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO _____	34
11.5.	PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO _____	34
11.6.	TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RISPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ _____	35
12.	INDENNIZZI _____	35
12.1.	CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO _____	36
12.2.	MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI _____	36
13.	INFORMAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE _____	40
13.1.	INFORMAZIONI ALL'UTENTE _____	40
13.2.	RICHIESTE DA PARTE DELL'UTENTE _____	41
13.3.	RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI _____	41
13.4.	RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE _____	41
13.5.	RECLAMI _____	41
13.6.	RECLAMI SCRITTI MULTIPLI _____	42
13.7.	PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI _____	42
13.8.	CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE, DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE E AI RECLAMI SCRITTI _____	42
13.9.	PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE _____	43
13.10.	SUPPORTO AGLI UTENTI DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO _____	44

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del Servizio Idrico Integrato e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

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

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Più nello specifico, la Carta dei Servizi fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che Gestore del Servizio Idrico Integrato s'impegna a rispettare.

La presente Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato è adottata dal Gestore d'Ambito, affidatario del Servizio Idrico Integrato, Pavia Acque S.c.a r.l., in data 12 luglio 2017 in conformità dello schema redatto e approvato dall'EGA e in attuazione del d.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al richiamo normativo di cui all'art. 2, comma 461 punto a), della L. 244/2007.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e si adegua automaticamente ai successivi provvedimenti normativi e regolatori in materia, i quali, prima della loro emissione, sono proposti come documenti di consultazione per consentirne la preventiva condivisione con gli *stakeholder*.

La Carta dei Servizi può essere richiesta presso gli sportelli del Gestore e scaricata:

- dal sito del Gestore direttamente dalla *home page* www.paviaacque.it;
- dal sito dell'Azienda Speciale-Ufficio d'Ambito di Pavia: www.atopavia.it.

1.1. REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta se ne verifichi la necessità, previo confronto con il Gestore e con le Associazioni dei Consumatori.

La revisione sarà preventivamente approvata dall'Ente di Governo d'Ambito, la Provincia di Pavia.

Gli eventuali aggiornamenti a seguito di provvedimenti normativi e modifiche più favorevoli agli utenti, formalizzate in Tavolo tecnico si intendono automaticamente recepiti e applicabili; la Carta sarà aggiornata in occasione della prima revisione.

Sarà data comunicazione della pubblicazione di eventuali modifiche alla Carta dei servizi mediante informativa in bolletta e sul sito del Gestore.

2. DEFINIZIONI

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'utente, si riporta l'elenco delle definizioni qui utilizzate.

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive Voice Responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio a uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni

- o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di un nuovo contratto di fornitura
- **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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** (nel seguito ARERA) è l'Autorità istituita ai sensi della Legge n. 481/95;
- **bolletta** è il documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità con deliberazione 897/2017/R/IDR e s.m.i. e con Decreto fiscale collegato alla Legge di Bilancio 2020 che consente a utenti svantaggiati di usufruire di sconti in bolletta;
- **bonus sociale idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dall'EGA o dal Gestore, ove approvato dall'EGA;
- **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;
- **causa di forza maggiore per mancato rispetto standard** sono 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;
- **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;
- **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;
- **codice identificativo unico** è il codice geolocalizzato attribuito a ogni utenza contrattualizzata, composto da 16 caratteri numerici corrispondenti al codice ISTAT della Regione, al codice ISTAT del Comune di ubicazione e a un numero progressivo;
- **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;
- **consumi fatturati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino alla data di riferimento della bolletta;
- **consumi rilevati/effettivi** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra 2 letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o autolettura) e i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura);
- **consumi stimati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture;
- **consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi 3 consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII;
- **contratto di fornitura o somministrazione** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del

- Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'ARERA;
- **deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito;
- **D.M 30 settembre 2009** è il Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 30 settembre 2009;
- **direttiva (UE) 2184/2020** è la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione);
- **DPCM 29 AGOSTO 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";
- **DPCM 13 OTTOBRE 2016** è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";
- **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;
- **Direttiva Trasparenza** è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";
- **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i. e all'articolo 3, comma 9bis del decreto legge 185/08;
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale piombatura o, se richiesta, rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **disattivazione della fornitura per morosità** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di Governo d'Ambito** (nel seguito EGA) è la Provincia di Pavia;
- **fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** 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 l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore del Servizio Idrico Integrato o Gestore d'Ambito** (nel seguito "Gestore") è la Società Pavia Acque S.c.a r.l., affidataria *in house* della gestione del Servizio Idrico Integrato, comprensiva di tutte le connesse attività all'interno dell'ATO;
- **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;
- **giorno** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo che, ai sensi del presente provvedimento, viene automaticamente riconosciuto all'utente finale;
- **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 od operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

- **lettura o misura** è la rilevazione dei valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- **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;
- **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;
- **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito senza la necessità della presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove lo stesso è posizionato;
- **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 Servizio Idrico Integrato;
- **ordinanza di non potabilità:** è il provvedimento cautelativo adottato dal Sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **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;
- **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 o punto di erogazione** è identificato, per quanto riguarda quantità e qualità dell'acqua, con il contatore. Per le prese antincendio già esistenti e sprovviste di contatore, il punto di consegna della fornitura è individuato dalla prima valvola di intercettazione a valle della condotta di derivazione;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra

- Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **reclamo per la fatturazione di importi anomali** è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione 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;
 - **Regolamento di utenza** è il Regolamento, approvato dall'EGA, che regola le modalità d'erogazione del Servizio Idrico Integrato e i rapporti fra Gestore ed utente; il Regolamento è corredato dal Prezziario all'utenza, che riporta l'elenco dei corrispettivi richiesti all'utente per le attività svolte dal Gestore (es. verifica e sostituzione del contatore; oneri per allacciamenti idrici e fognari, ecc.);
 - **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 a 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;
 - **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;
 - **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione 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;
 - **sospensione o interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
 - **sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:
 - in relazione alla tipologia d'uso domestico:
 - uso domestico residente;
 - uso condominiale;
 - uso domestico non residente;
 - in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
 - uso industriale;
 - uso artigianale e commerciale;
 - uso agricolo e zootecnico;
 - uso pubblico non disalimentabile;
 - uso pubblico disalimentabile;
 - altri usi;
 - **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
 - **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
 - **Tavolo tecnico:** organismo di confronto e condivisione tecnica unitaria, cui partecipano l'EGA, l'Ufficio d'Ambito e il Gestore e al cui interno vengono analizzati, tra l'altro, obiettivi, criticità, strategie generali di intervento e documenti a vario titolo prodotti;

- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Si distingue tra:
 - telelettura di prossimità (walk-by/drive-by), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);
 - telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata tramite una rete di telecomunicazioni collegata direttamente al sistema di gestione delle misure (smart metering);
- **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;
- **TIBSI** è l'Allegato A alla deliberazione n. 897/2017/R/IDR e s.m.i. recante le "Modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati";
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione n. 665/2017/R/IDR e s.m.i. denominato "Testo integrato corrispettivi servizi idrici";
- **TIMSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR e s.m.i. recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";
- **tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" e la tipologia "uso diverso dal domestico";
- **Ufficio d'Ambito** è l'Azienda Speciale "Ufficio d'Ambito per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato", istituita dalla Provincia di Pavia, esercente le funzioni di cui alla L.R. della Regione Lombardia n. 21/2010 e s.m.i. e in conformità alla normativa nazionale;
- **utente finale (o utente)** è la persona fisica o giuridica che ha stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore 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, per cui il Gestore non può eseguire la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **"utenza raggruppata o condominiale"** è l'utenza finale servita da un unico contatore (punto di consegna) che distribuisce acqua a più unità immobiliari;
- **voltura** è la richiesta di variazione nella titolarità del contratto riferito a un punto di consegna attivo.

3. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella Carta relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione rientranti in una delle sotto-tipologie d'uso sopra definite.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle pertinenti 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 nella prima fatturazione utile.

4. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

Pavia Acque S.c.a r.l. è affidataria e Gestore del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) dal **1/1/2014** nell'ATO della provincia di Pavia.

Pavia Acque S.c.a r.l., a capitale totalmente pubblico, ha la forma giuridica Società consortile a responsabilità limitata in cui i soci sono le Società Operative Territoriali partecipate direttamente dai Comuni.

Sono soci di Pavia Acque S.c.a r.l. le seguenti Società Operative Territoriali:

- **AS MARE S.R.L.** - Via Tiziano Vecellio, 540 - 27036 Mortara (PV);
- **ASM PAVIA S.P.A.** - Via Donegani, 7/21 - 27100 Pavia (PV);
- **ASM VIGEVANO E LOMELLINA S.P.A.** - Viale Petrarca 68 - 27029 Vigevano (PV);
- **ASM VOGHERA S.P.A.** - Via Pozzoni n.2 - 27058 Voghera (PV);
- **BRONI-STRADELLA PUBBLICA S.R.L.** - Via Nazionale, 53 - 27049 Stradella (PV);
- **CAP HOLDING S.P.A.** - Via Rimini 38 - 20142 Milano (MI);
- **C.B.L. S.P.A.** - Via Gramsci 12 - Mede (PV).

Pavia Acque ha sede in Pavia, Via Taramelli 2. Indirizzo PEC pvacque@postecert.it.

Sportelli al pubblico

Pavia Acque S.c.a r.l. mette a disposizione degli utenti i seguenti sportelli al pubblico, con orari di apertura consultabili sul sito internet www.paviaacque.it.

Sportello	Indirizzo	Tel/Fax	E-mail
Pavia	Via Taramelli 2	Numero verde 800 193 850 fax 0382 1722100	sportellopavia@paviaacque.it
Vigevano	Viale Petrarca 68	Numero verde 800 193 850 fax 0382 1722100	sportellovigevano@paviaacque.it
Voghera	Via Vittorio Veneto	Numero verde 800 193 850 fax 0382 1722100	sportellovoghera@paviaacque.it
Stradella	Via Nazionale 53	Numero verde 800 193 850 fax 0382 1722100	sportellostradella@paviaacque.it
Mortara	Via Teano 1	Numero verde 800 193 850 fax 0382 1722100	sportellomortara@paviaacque.it
Mede	Via Gramsci 12	Numero verde 800 193 850 fax 0382 1722100	sportellomede@paviaacque.it
InfoPoint Varzi	Via L. Mazza 6	Numero verde 800 193 850	

Per ricevere informazioni, verificare la propria utenza, richiedere modulistica contrattuale oppure chiedere una rateizzazione, gli utenti dispongono inoltre dei seguenti recapiti gratuiti:

- numero verde commerciale **800.193.850** (lunedì-sabato ore 8-20) per informazioni, modulistica, bollette e autoletture;
- numero verde credito **800.193.870** (lunedì-venerdì ore 8-20, sabato ore 8-13) per pagamenti, solleciti e rateizzazioni;
- numero verde pronto intervento **800.992.744** (24 ore su 24) per segnalazione emergenze e guasti.

Infine, l'ARERA-Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente mette a disposizione un ulteriore strumento – lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente - tramite cui gli utenti possono ricevere informazioni ed essere aiutati a risolvere problematiche che non siano già state risolte tramite invio di reclamo al Gestore.

I contatti dello Sportello per il Consumatore sono:

- www.sportelloperilconsumatore.it
- Numero Verde **800 166 654** – da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00, esclusi i festivi. Il servizio è gratuito da rete fissa e mobile
- www.portalesportello.it
- Sportello per il consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico Spa, Via Guidubaldo del Monte, 45 – 00197 Roma.

5. PRINCIPI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Gestore garantisce eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazioni e uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ATO di Pavia.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo a eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Gestore ha il dovere di fornire all'utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo, anche per il tramite di associazioni, può avanzare proposte, suggerimenti e ha il diritto di inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture/uffici.

Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

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

Sostenibilità uso risorsa idrica

Il Gestore promuove l'uso sostenibile della risorsa idrica, anche mediante iniziative di comunicazione e sensibilizzazione rivolte ai cittadini, con particolare attenzione alle nuove generazioni. Le attività sono svolte sia autonomamente sia nell'ambito della rete Water Alliance (www.wateralliance.it).

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti ai tempi massimi delle singole prestazioni; il mancato rispetto determina l'erogazione da parte del Gestore di un indennizzo automatico (vedasi Capitolo 12 "Indennizzi"), ove diversamente indicato;
- standard di qualità generali del servizio espressi in tempi medi o percentuali del complesso delle prestazioni; il mancato rispetto può essere oggetto di sanzioni o penalità a carico del Gestore.

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

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a standard specifici e genarli di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18,00 si ritengono pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

7. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

7.1. SPORTELLI

Presso gli sportelli è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti;
- presentare ogni richieste riferita all'erogazione del servizio idrico integrato, quale:
 - preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti idrici e fognari;
 - attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
 - modifica del contratto esistente;
 - informazioni, rettifiche di fatturazione e reclami;
 - rateizzazione dei pagamenti;
 - appuntamenti;
 - verifiche del misuratore e del livello di pressione;
 - fornitura provvisoria.

Tempi di attesa

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.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

Standard generali di qualità di attesa agli sportelli

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto	98%
Tempo medio di attesa, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti

7.2. SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER

Per le pratiche commerciali e la richiesta di informazioni, gli utenti possono chiamare il numero verde gratuito 800 193 850 attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20. Attraverso il servizio telefonico/call center è possibile svolgere, in particolare, le seguenti attività:

- richiedere informazioni e modulistica per le richieste di preventivazione per allacciamenti/lavori;
- richiedere informazioni e modulistica per l'attivazione, la riattivazione e la disattivazione della fornitura;
- comunicare l'avvenuto pagamento delle bollette;
- richiedere informazioni sulle bollette e sugli ordini di intervento;
- richiedere informazioni e modulistica su verifiche al misuratore/livello di pressione;
- richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche;
- comunicare l'autolettura.

Tempi di attesa

Al tempo di attesa per il servizio telefonico/call center sono legati tre standard di qualità di tipo generale.

Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	≥ 90%
Tempo medio di attesa 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, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	≥ 80%

7.3. CORRISPONDENZA

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli (vedasi paragrafo 7.1. "Sportelli") possono essere anche effettuate tramite mail, per corrispondenza o a mezzo fax, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito *internet*, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata. Le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra dipendono dalle tipologie di richiesta.

7.4. SPORTELLO ONLINE

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'Utenza, 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.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione,

disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamento, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui sopra, 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.

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.

7.5. FACILITAZIONI PER UTENZE PARTICOLARI

Il Gestore si impegna a facilitare l’accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi offerti, ad esempio garantendo accesso alle proprie infrastrutture con l’eliminazione di tutte le barriere architettoniche. Il Gestore si impegna inoltre a stabilire percorsi preferenziali e prioritari per anziani e disabili.

8. CONTINUITA’ DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell’anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a 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 stesso. In caso d’interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all’utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Gli standard specifici riferiti alla continuità del servizio per il segmento di acquedotto sono:

- **tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (S2)** in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato;
- **durata massima della singola sospensione programmata (S1)**, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato;
- **tempo minimo di preavviso per interventi programmati (S3)** che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

8.1. SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE

Nel caso si verificassero sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Standard specifico di qualità riferito al servizio sostitutivo di emergenza

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)	48 ore

8.2. SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell’erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli utenti almeno 48 ore prima.

La sospensione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

Standard specifici di qualità riferiti alle sospensioni programmate

Indicatore	Standard specifico
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)	48 ore
Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)	24 ore

8.3. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.

Piano di gestione delle interruzioni del servizio

Il Gestore adotta un “Piano di gestione delle interruzioni del servizio”, che disciplina, tra l’altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all’utenza interessata, nonché l’assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Piano di emergenza 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 del Gestore, lo stesso provvederà ad informare con adeguato preavviso l’utenza.

Tali misure possono comprendere:

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

Il Gestore adotta a tal fine un “Piano di emergenza in caso di crisi idrica”, che contiene l’individuazione dei rischi del sistema idrico dell’ATO, l’indagine delle cause (transitorie e permanenti), delle condizioni di emergenza idrica ai fini della valutazione del rischio di deficienza idrica e delle relative misure da adottare, includendo il Piano operativo dettagliato e le modalità di informazione all’utenza.

Piano di gestione delle crisi qualitative

Nel caso si verifichi un peggioramento dei livelli qualitativi col superamento dei limiti previsti dall’All. 1 Tabelle A e B del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i., il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell’anomalia ed effettua un successivo accertamento. Se con il secondo controllo si riconferma la situazione di difformità, il Gestore è obbligato a dare immediata comunicazione della situazione alle Autorità competenti, indicando le azioni intraprese per superare la crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità ai fini dell’esercizio dei poteri di controllo e dell’adozione di eventuali misure alternative.

Il Gestore adotta a tal fine un “Piano di gestione delle crisi qualitative”.

8.4. PRONTO INTERVENTO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, attivo chiamando il numero verde **800.992.744**, pubblicato anche sul sito internet del Gestore, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il servizio telefonico di pronto intervento:

- a. assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b. garantisce un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna;
- c. fornisce 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.

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione.

Ai fini dell’adempimento dello standard legato all’indicatore 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.

Il Gestore, in riferimento agli indicatori sopra riportati, garantisce il seguente standard generale.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

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

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

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

Il Gestore, in riferimento agli indicatori sopra riportati, garantisce il seguente standard generale.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%

Tempo di intervento per riparazione guasti ordinari

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dal Gestore per riparazione di guasti ordinari:

- entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti;
- entro 12 ore dalla segnalazione per le tubazioni di diametro sino a 300 mm;
- entro 24 ore dalla segnalazione per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm,

salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

Standard specifici di qualità per tempo di riparazione di guasti ordinari

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	12 ore
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	12 ore
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	24 ore

9. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra utente e il Gestore.

I tempi di prestazione di seguito indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili nel Prezzario allegato al Regolamento d'Utenza del Gestore.

9.1. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici 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. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a 10 giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a 20 giorni lavorativi se è previsto il sopralluogo.

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi

9.2. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti 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. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" corrisponde a 10 giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a 20 giorni se è previsto il sopralluogo.

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacciamenti fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi

9.3. PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo stesso 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 specifico di qualità del "tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici" corrisponde a 10 giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo e a 20 giorni se è previsto il sopralluogo.

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per lavori

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi

9.4. MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO

Il preventivo, che deve essere presentato tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet, contiene:

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

Deve inoltre contenere:

- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- 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 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 dalla presente Carta, 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 d'utenza e nel relativo Prezzario;
- j. 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;
- k. la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l. l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m. la durata di validità del preventivo;
- n. il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a 3 mesi. L'accettazione del preventivo 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.

9.5. PREVENTIVI STANDARDIZZABILI

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul *sito internet*.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

9.6. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO

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

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a 15 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacciamenti idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

9.7. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA

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 e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a 20 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario semplice che comporta l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di allacci fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

9.8. ESECUZIONE DI 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 di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (al quale è associato uno standard specifico), ovvero un lavoro complesso (al quale è associato uno standard generale).

Lo standard di qualità specifico del "tempo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a 10 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

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.

Nel caso in cui si applichi il caso di cui all'alinea precedente, il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

9.9. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della stipula del contratto di fornitura, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, messo a disposizione dell'utente finale e la data di effettiva attivazione della stessa. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di attivazione della fornitura" corrisponde a 5 giorni lavorativi.

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

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi

9.10. RIATTIVAZIONE E SUBENTRO DELLA FORNITURA

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

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 di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

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 a un subentro, con modifica della portata del misuratore.

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

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui sopra, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b), in conformità a quanto disposto dal Paragrafo 9.11 "Riattivazione della fornitura in seguito a morosità" ai commi secondo, terzo e quarto.

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (senza modifiche alla portata del misuratore)	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura (con modifiche alla portata del misuratore)	10 giorni lavorativi

9.11. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/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, di cui sopra, 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.

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

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di riattivazione della fornitura" corrisponde a 2 giorni feriali.

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali

9.12. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

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

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.

Fino alla disattivazione del punto di consegna, l'utente continuerà a essere responsabile degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto sino alla data di risoluzione dello stesso.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

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 specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a 7 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi

9.13. VOLTURA DELLA FORNITURA

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione, o relativa dichiarazione sostitutiva di notorietà, 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, ove previsto, e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore deve provvedere a effettuare una lettura di verifica entro 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 fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia a oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a. richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b. non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa; nei casi in cui il Gestore abbia accertato che l'utente subentrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità (vedasi Paragrafo "Voltura della fornitura") il Gestore può non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

Qualora si ricada nella casistica appena descritta e, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a. della documentazione di cui alla sopra richiamata lettera a);
- b. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla richiamata lettera b) in conformità a quanto disposto al Paragrafo 9.11 "Riattivazione della fornitura a seguito di morosità".

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale; lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a 5 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del Gestore)	5 giorni lavorativi

Voltura a titolo gratuito

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 tipologia d'uso tariffaria da applicare, nonché l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo, il Gestore:

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

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

9.14. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente.

Tempo massimo per gli appuntamenti concordati

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

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale; nel calcolo dello standard:

- a. si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- 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 generale previsto.

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

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.

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.

Il Gestore, in riferimento a entrambi gli indicatori sopra riportati, garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generali di qualità in tema di appuntamenti concordati

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore/livello di pressione (quando non accessibile)	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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 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.

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.

Lo standard di qualità specifico di qualità della "fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati" è pari a 3 ore.

Standard specifico di qualità in tema di appuntamenti concordati

Indicatore	Standard specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore

9.15. VERIFICHE FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

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 di cui al Paragrafo "Rispetto degli 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 (i costi sono riportati sul sito internet e nel prezzario all'utenza). 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. Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

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. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a 10 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi

Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del D.M. 93/17. 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 relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, 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.

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. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a 10 giorni lavorativi, se la verifica è effettuata in loco e, in caso si renda necessaria la rimozione del misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, viene incrementato di ulteriori 20 giorni lavorativi ed è quindi pari a 30 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi

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.

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 di cui al Paragrafo 9.14 "Rispetto degli appuntamenti concordati".

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 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

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. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo massimo di sostituzione del misuratore" è pari a 10 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante	10 giorni lavorativi

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata in conformità alle disposizioni normative e regolatorie dell'ARERA. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

9.16. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica del corretto livello di pressione. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 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 d'utenza 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.

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. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione" è pari a 10 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

Comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

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. Lo standard specifico di qualità del "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è pari a 10 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

10. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

10.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA

La bolletta è conforme alle disposizioni emanate dall'ARERA di volta in volta vigenti. Più in generale la bolletta riporta i dati relativi all'utenza, periodo di riferimento della fatturazione, data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a 20 giorni a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa, le letture effettuate e i consumi rilevati (con l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile), oltre alle modalità di comunicazione dell'autolettura; l'eventuale presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni e il relativo ammontare (in questi casi la bolletta è integrata con una pagina iniziale aggiuntiva in conformità agli obblighi previsti ai paragrafi 11.2.1 e 11.2.2), le informazioni relative ai pagamenti, alla

gestione della morosità e al deposito cauzionale, il recapito telefonico per la segnalazione di guasti e per il pronto intervento 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”*; le modalità per la richiesta di informazioni e di invio dei reclami e almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l’inoltro in forma scritta di reclami; i dati relativi alla misura di utenza, al numero minimo di tentativi di raccolta e al consumo medio annuo; le informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali; le informazioni sulla composizione dell’acqua distribuita; le informazioni sulla tariffa applicata, comunicazioni dell’ARERA e di altri enti; il dettaglio di eventuali altri costi addebitati; il glossario.

Tramite bolletta sono accreditati all’utente finale gli indennizzi automatici (attraverso detrazione dall’importo addebitato); nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’ARERA”*. Nel medesimo documento è altresì indicato che *“La corresponsione dell’indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”*.

Il Gestore comunica agli utenti indiretti, almeno una volta all’anno, le informazioni di base sul servizio erogato, in particolare: i contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti, il grafico dei consumi dell’utenza raggruppata e l’indicazione a fini comparativi dei consumi medi giornalieri delle tipologie di utenza sottostanti al contatore centralizzato, gli importi fatturati all’utenza raggruppata almeno negli ultimi 12 mesi, il valore del Ca (consumo medio annuo stimato) calcolato e le modalità di utilizzo.

Il tutto in aggiunta alle altre previsioni in materia di consapevolezza dei consumi per le utenze condominiali o raggruppate, come regolamentato al Titolo 6, articolo 20 della Delibera ARERA n. 609/2021.

Il Gestore mette a disposizione dell’utenza condominiale uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICS.

10.2. RILEVAZIONE CONSUMI

Il Gestore è tenuto a garantire l’installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall’utente finale, ed è tenuto a rispettare i criteri per l’esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

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

- per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l’anno;
- per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l’anno.

Al fine di definire gli *standard* specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l’utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore SR: “Numero minimo di tentativi di raccolta della misura”;
- indicatore SP: “Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile”.

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

	Indicatore	Standard specifico	
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1 relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2 relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	

Il Gestore è tenuto a effettuare:

- con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (cosiddetto “ripasso”), nel caso di almeno 2 tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito,

al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale; tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi; con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Gli obblighi di “ripasso” si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all’ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell’utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell’ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell’esperienza del gestore.

Nell’espletamento delle attività programmate di raccolta della misura il Gestore è tenuto a:

- 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; 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). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l’obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.
- b. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest’ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell’abitazione);
- c. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica) o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all’utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell’autolettura, delle modalità per effettuare l’autolettura stessa e dell’invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui alla precedente lettera a).

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali per le quali siano soddisfatte, le seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

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

E’ ammesso l’utilizzo da parte del Gestore di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste sopra nelle seguenti particolari casistiche:

- a. laddove il Gestore garantisca, per quell’utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il Gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell’anno;
- b. per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell’anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c. laddove l’utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all’ottimizzazione della pianificazione dell’attività di misura, in un’ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell’anno.

In ogni caso il Gestore dovrà attenersi alle disposizioni ARERA vigenti in materia di regolazione del servizio di misura all’utenza.

Al fine dell’individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi 3 coefficienti di consumo medio annuo, così come calcolati rispetto alla normativa sulla misura emanata dall’ARERA.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, di cui al Paragrafo “Periodicità di fatturazione”, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi 3 coefficienti di consumo medio annuo.

Al fine dell’individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all’anno successivo, per ciascun utente finale, il Gestore sulla base del consumo medio annuo procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili 3 coefficienti di consumo medio annuo, il Gestore utilizza:

- a. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti di consumo medio annuo se disponibili;
- b. l’ultimo coefficiente di consumo medio annuo, se l’unico disponibile.

Il Gestore è tenuto a garantire all’utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura. Il Gestore favorisce l’utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all’utente finale, quali ad esempio applicazioni per *smartphone* o sezioni riservate dei propri siti web.

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.

L’obbligo di cui al precedente comma si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall’utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Autolettura

Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all’anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l’autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall’utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione. Il Gestore fornisce immediato riscontro all’utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, laddove le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

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

Il Gestore è tenuto a effettuare la validazione anche per i dati in autolettura. Ai fini della validazione delle misure, il Gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali. La misura comunicata con l’autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

10.3. FATTURAZIONE

La fatturazione e l’emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un’autolettura dell’utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell’utilizzo dei dati relativi ai consumi dell’utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a. dati di lettura;
- b. in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c. in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il Gestore è tenuto a esplicitare chiaramente in bolletta le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

10.4. EMISSIONE DELLA FATTURA

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo massimo per l'emissione della fattura" è pari a 45 giorni.

L'indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni

10.5. PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi relativi alla periodicità di fatturazione ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, al massimo mensile, purché migliorativa per l'utente e definita in accordo con l'EGA.

Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:

- alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

10.6. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

Fatte salve eventuali periodicità di fatturazione migliorative concordate con l'EGA, il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime 3 annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

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

Standard specifico della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi fino a 100 mc/anno	Ogni 6 mesi (2 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 101 fino a 1000 mc/anno	Ogni 4 mesi (3 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 1001 e 3.000 mc/anno	Ogni 3 mesi (4 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi superiori a 3.000 mc/anno	Ogni 2 mesi (6 bollette all'anno)

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione di cui sopra, 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 3 annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il Gestore:

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime 3 annualità;
- 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 rilevati.

10.7. FATTURA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine indicato per l'emissione della fattura ovvero entro 45 giorni.

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì a erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta, per il periodo di competenza fatturato in bolletta.

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 45 giorni dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura, previa trasmissione da parte dell'utente dei dati necessari al pagamento.

10.8. TERMINI PER I PAGAMENTI

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni a decorrere dalla data di emissione della stessa.

L'utente è tenuto al pagamento integrale della bolletta entro la data di scadenza indicata nella bolletta. 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 a eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

La pendenza di reclami o contestazioni o richieste di rettifica di fatturazione, fatti salvi i casi in cui l'utente abbia provveduto a presentare istanza di conciliazione presso l'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta, non dà diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti; l'utente può in ogni caso richiedere la rateizzazione dei pagamenti secondo le modalità descritte al Paragrafo 10.10 "Rateizzazione dei pagamenti".

Nel caso di ritardi nei pagamenti il Gestore applica un'indennità di mora al dovuto, pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato di 3,5 punti percentuali.

In ogni modo, il Gestore, per il recupero coattivo del proprio credito, si riserva la facoltà di promuovere le azioni del caso nelle sedi più opportune, con addebito delle relative spese all'utente moroso.

10.9. MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO

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:

- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- Avviso PagoPA.
- MAV bancario e postale.

Eventuali ulteriori modalità di pagamento saranno indicate in bolletta.

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

10.10. RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, in conformità quanto disposto dal precedente Paragrafo 10.6 "Periodicità di fatturazione".

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, 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 successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a. degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b. degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione sopra riportati non possono essere applicati qualora la soglia di cui al primo capoverso del presente paragrafo sia superata a causa di:

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

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a 20 giorni a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, sarà oggetto di rateizzazione automatica se di importo superiore a € 200,00 e conterrà anche i moduli PagoPA per il pagamento rateizzato dell'importo dovuto.

Per le utenze con domiciliazione attiva la rateizzazione sarà proposta come opzione attivabile.

Nella bolletta, che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, viene segnalata con evidenza tale possibilità. In particolare, qualora ricorrano le condizioni per richiedere la rateizzazione del pagamento nella bolletta vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

- a. il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b. la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c. gli interessi di dilazione applicati;
- d. l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

10.11. RETTIFICA DI FATTURAZIONE

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. La rettifica può anche essere richiesta dall'utente, secondo le modalità esplicitate al Paragrafo 13.4 "Richiesta scritta di rettifica di fatturazione".

Qualora la verifica evidenzi 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 tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta (bonifico o, se espressamente richiesto, assegno circolare).

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche 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 50 euro.

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 a 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 specifico di qualità del "tempo massimo di rettifica di fatturazione" è pari a 60 giorni lavorativi.

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

10.12. TUTELE PREVISTE IN CASO DI PERDITE OCCULTE

Per perdite occulte si intendono le perdite di acqua non in vista e non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente e riconducibili a una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio, derivanti da un fatto accidentale, fortuito e involontario a seguito della rottura della condotta a valle del contatore per effetto di vetustà, corrosione, guasto, gelo o simili.

In caso di consumo pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, su richiesta documentata dell'Utente, il Gestore riconoscerà il rimborso dei consumi per fognatura e depurazione, nei casi in cui non vi sia stata immissione di acqua in fognatura, e il ricalcolo, senza applicazione di franchigia, della componente acquedotto sui "metri cubi di perdita", calcolati come differenza tra il consumo medio del periodo in cui si è verificata la perdita e il consumo medio storico di pari periodo (inteso come consumo medio giornaliero degli ultimi due anni anteriori la perdita e relativo al medesimo periodo di consumo anomalo o, in caso di nuove attivazioni, come consumo medio per la corrispondente tipologia di utenza), applicando il 35% della tariffa base e prevedendo una rateizzazione del pagamento della bolletta di ricalcolo secondo le modalità stabilite dall'art. 42 della Delibera 655/2015.

Tale rimborso sarà riconosciuto previa richiesta scritta dell'Utente da presentare entro e non oltre 6 mesi dalla data di riparazione della perdita, purché non sia stato riconosciuto un analogo rimborso nei 3 anni precedenti e sia stata consentita dall'Utente la regolare rilevazione dei consumi da parte degli incaricati dal Gestore. La riparazione della perdita dovrà essere effettuata tempestivamente, entro e non oltre i 90 giorni dall'emissione della bolletta contenente i consumi di perdita, pena il mancato riconoscimento delle tutele previste.

L'applicazione delle procedure di cui al presente articolo avverranno esclusivamente a seguito di segnalazione scritta, di dichiarazione di avvenuta riparazione e di copia della fattura di riparazione quietanzata.

11. MOROSITÀ

Il Gestore non può procedere alla sospensione e disattivazione della fornitura delle utenze finali non disalimentabili che appartengono alle categorie:

- a. utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico nazionale;
- b. utenze a "Uso pubblico non disalimentabile".

Rientrano nella categoria "Uso pubblico non disalimentabile" le seguenti tipologie di utenze:

- 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").

11.1. SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO

In caso di mancato pagamento della bolletta, trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza, il Gestore può inviare all'utente medesimo (salvo che l'utente non abbia inviato richiesta di rateizzazione) un primo sollecito bonario di pagamento.

Il sollecito bonario potrà essere inviato tramite posta elettronica certificata oppure tramite raccomandata con costi a carico dell'utente.

Contenuto minimo del sollecito bonario di pagamento

Il sollecito bonario di pagamento deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a. il riferimento alla fattura non pagata e l'importo totale da saldare;
- b. il termine ultimo entro cui, in caso di perdurante mancato pagamento, il Gestore potrà procedere alla costituzione in mora evidenziando:

- i. la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata
- ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- c. le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;
- e. i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato, in quanto la bolletta è stata pagata entro la scadenza, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento.

11.2. PROCEDURA PER LA COSTITUZIONE IN MORA

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente moroso trascorsi almeno 25 gg dalla scadenza delle fatture, a mezzo raccomandata, con costo a carico dell'utente, o mediante posta elettronica certificata.

Il Gestore può avviare le procedure di costituzione in mora solo dopo aver inviato un sollecito bonario di pagamento secondo le modalità indicate al precedente Art. 11.1, evidenziando altresì eventuali importi non pagati e riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali, pur sussistendone i presupposti, l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione.

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

La disposizione di cui sopra non si applica nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b) 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.

Contenuto minimo della comunicazione di costituzione in mora

La comunicazione di costituzione in mora deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- riferimento alla fattura non pagata e l'importo di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di 2 anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge n. 160/2019);
- riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, 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 e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- la possibilità di chiedere la rateizzazione dell'importo e il relativo piano di rateizzazione;
- le modalità con cui l'utente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e i tempi con cui l'utente domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (50 litri/abitante/giorno) precisando:
 - i termini per concordare l'appuntamento per l'intervento di limitazione nel caso in cui il contatore sia posto in luogo non accessibile;
 - la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza, ove il dato non risulti già presente nell'anagrafica utente;
- bollettino precompilato per il pagamento;
- i casi in cui l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico;

- i recapiti a cui l'utente può inviare repliche, dichiarando che la costituzione in mora è infondata in quanto la bolletta è stata pagata entro la scadenza - comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato - ovvero è stato presentato reclamo 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 o è parzialmente errata, in quanto l'utente non è disalimentabile.

Il Gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla bolletta scaduta, 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 dal giorno di scadenza della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissati dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%.

Per tutti gli altri utenti il Gestore può richiedere oltre agli importi, di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a. dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
- b. dei costi sostenuti per la sospensione/disattivazione della fornitura e relativo ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

11.2.1. OBBLIGHI DEL GESTORE IN CASO DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI PER I QUALI RISULTI MATURATA LA PRESCRIZIONE

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente a esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il Gestore informa puntualmente l'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

Con riferimento alle utenze condominiali, il Gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Termine ultimo per il pagamento

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento

Casi di esclusione dalla messa in mora

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia fornito una risposta motivata ad un reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo all'attribuzione all'utente di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di 2 anni.

La costituzione in mora è tuttavia ammessa nei casi in cui, pur essendo stato presentato per i casi di cui sopra:

- a. l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro.
- b. il reclamo sia stato inviato dall'utente oltre 10 giorni dal termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

11.2.2. OBBLIGHI DEL GESTORE IN CASO DI FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIÙ DI DUE ANNI PER I QUALI NON RISULTI MATURATA 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 a integrare la fattura recante tali importi con le indicazioni previste dalla normativa vigente, evidenziando gli importi interessati dalla possibile prescrizione e le modalità di invio di un reclamo da parte dell'utente.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente a esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il Gestore fornisce puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

11.3. MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA

Il Gestore deve garantire all'utente la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora, con durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo.

La volontà dell'utente di avvalersi di rateizzazioni di durata inferiore ai 12 mesi o comunque personalizzati deve essere manifestata per iscritto o tramite accordo documentabile.

L'adesione al piano di rateizzazione e il versamento della prima rata del piano medesimo devono essere inoltrati al Gestore entro il quinto giorno antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora. Il piano di rateizzazione deve indicare scadenza e importo di ogni singola rata, il riferimento alla costituzione in mora e ai recapiti del Gestore.

Decadenza dal piano di rateizzazione

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, qualora previsto nel piano concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente moroso è tenuto a saldare l'intero importo oggetto di costituzione in mora (al netto di quanto già pagato) entro 20 giorni dalla scadenza della rata non pagata.

Sulla rata non pagata gravano anche gli interessi di mora previsti dalla normativa vigente, calcolati a partire dalla scadenza della rata stessa.

Se l'utente non comunica l'avvenuto pagamento entro 20 giorni, il Gestore può procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza ulteriore preavviso, sempre che sia indicato nel piano di rateizzazione.

11.4. MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO

In ogni momento l'utente moroso può autocertificare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite telefono con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via PEC, e-mail, fax, posta o tramite sportello.

11.5. PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO

In caso di mancato pagamento a seguito della costituzione in mora, il Gestore può procedere alla limitazione sospensione e/o disattivazione della fornitura.

Le procedure possono essere attivate, decorsi i termini indicati nella comunicazione di costituzione in mora, e solo se il deposito cauzionale escusso non consente la copertura integrale del debito.

Gli interventi di limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura possono essere eseguiti a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo di pagamento dettato dalla messa in mora e, per quanto riguarda gli interventi di sospensione e disattivazione, gli stessi non possono essere eseguiti nei giorni festivi, il sabato e nei giorni che precedono i festivi e il sabato.

Gli interventi di limitazione, sospensione o la disattivazione della fornitura non possono invece essere eseguiti qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini previsti dalla normativa vigente e in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del servizio idrico integrato.

Se il contatore risulta non accessibile, il Gestore ha la facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento non arrechi danno alle utenze limitrofe.

Utenze Domestico Residenti disalimentabili

In aggiunta alle sopracitate condizioni generali, in caso di morosità degli utenti domestici residenti disalimentabili, il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura solo in seguito:

- a. al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo quello riferito all'annualità precedente alla costituzione in mora.
- b. all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile,
- c. all'invio o rilascio di una comunicazione recante le motivazioni dell'impossibilità tecnica di limitazione della fornitura.

Nei casi in cui l'importo non pagato non supera di 3 volte l'importo del corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui lo stesso utente non sia stato destinatario di costituzioni in mora nei 18 mesi precedenti, le spese per la procedura di limitazione (inclusi i costi del limitatore) sono a carico del Gestore e la sospensione non può avvenire prima che siano decorsi 25 giorni dalla limitazione.

Se invece l'importo non pagato supera di oltre 3 volte l'importo del corrispettivo annuo di cui sopra, le spese per la procedura di limitazione (inclusi i costi del limitatore) sono a carico dell'utente e la sospensione non può avvenire prima che siano decorsi 20 giorni dalla limitazione. Le medesime condizioni trovano applicazione anche nei casi in cui l'utente domestico residente disalimentabile abbia ricevuto almeno una messa in mora nell'arco degli ultimi 18 mesi e non abbia onorato gli obblighi relativi alla morosità pregressa (intesa come 24 mesi precedenti alla costituzione in mora), anche in caso di rateizzazione.

Il Gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e alla risoluzione del contratto con rimozione del contatore, unicamente:

- a. se, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifica la manomissione dei sigilli del contatore o del limitatore di flusso
- b. se l'utente non ha onorato gli obblighi relativi alla morosità pregressa (24 mesi precedenti alla costituzione in mora), anche in caso di rateizzazione.

Utenze condominiali

In caso di utenze condominiali, ulteriormente, le procedure suddette (limitazione, sospensione, disattivazione) non possono essere attivate a fronte di pagamenti parziali a condizione che gli stessi:

- siano effettuati entro la scadenza della messa in mora, in un'unica soluzione
- siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.

Il Gestore ha comunque facoltà di avviare le suddette procedure se entro 6 mesi dal pagamento parziale non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Utenze non disalimentabili

In aggiunta alle sopracitate condizioni generali, in caso di morosità di utenti finali non disalimentabili, il Gestore può procedere soltanto alla limitazione della fornitura che assicuri il quantitativo essenziale di acqua corrispondente a 50 litri/abitante/giorno.

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

11.6. TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RISPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ

Il Gestore deve provvedere a ripristinare/riattivare la fornitura limitata sospesa o disattivata per morosità entro 2 giorni feriali dal ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, salvo diversa volontà dell'utente.

Le richieste di riattivazione pervenute oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

12. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro, ad eccezione di quelli

opportunamente segnalati nella seguente Tabella 1 relativi alla “continuità del servizio” per i quali è previsto un indennizzo a richiesta, anche eventualmente associato ad un indennizzo automatico.

Per i soli indicatori S1, S2 ed S3 riferiti alla “continuità del servizio” (vedasi i Paragrafi “Servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile” e “Pronto intervento”), l’indennizzo automatico, nel caso di utenza condominiale, è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

L’indennizzo automatico base, a esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;
- b. 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;
- c. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all’utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro anche nei seguenti casi:

- a. in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità a un utente finale non disalimentabile;
- b. in tutti i casi in cui in relazione a un utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, nei casi non consentiti;
- c. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d. qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l’utente finale abbia provveduto a comunicare l’avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

E’ previsto invece un indennizzo di 10 euro nei casi in cui fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- in anticipo rispetto ai termini indicati nella messa in mora;
- l’utente abbia richiesto una rateizzazione nei tempi e nelle modalità consentite;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

In tutti i casi suddetti il Gestore non deve addebitare all’utente alcun corrispettivo o penale relative alla limitazione/sospensione/disattivazione o anche riattivazione della fornitura.

12.1. CASI DI ESCLUSIONE 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 a una delle cause qui sotto riportate:
 - 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, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto nell’anno un indennizzo 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 al Paragrafo 13.7 “Procedura di presentazione dei reclami scritti”.

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

12.2. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui l'utente risulti moroso, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

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

Nel caso di indennizzo a richiesta, l'utente provvede a trasmettere apposita istanza attraverso i canali messi a disposizione del Gestore.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo, previsto per i soli indicatori S1, S2 ed S3 riferiti alla "continuità del servizio" (vedasi i Paragrafi 8.1 "Servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" e 8.4 "Pronto intervento"), sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, il Gestore, previa presentazione all'ARERA di apposita istanza motivata, potrà sospendere temporaneamente l'erogazione degli indennizzi automatici.

Tabella 1 – Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Accessibilità del servizio				
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Continuità del servizio				
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (sia essa programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro + 30 euro a richiesta
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	Specifico	12 ore	Tempo intercorrente tra la segnalazione da parte dell'utente e l'inizio delle attività di intervento	50 euro a richiesta

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	Specifico	12 ore	Id. c.s.	50 euro a richiesta
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	Specifico	24 ore	Id. c.s.	50 euro a richiesta
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro + 30 euro a richiesta
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro + 30 euro a richiesta
Avvio/cessazione e gestione del rapporto contrattuale				
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica misuratore/livello di pressione (quando non accessibile)	Generale	10 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Fatturazione e pagamenti				
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni	-	-
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi $\leq 100\text{mc}$	n. di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$		
		4/anno se $1000\text{mc} \leq \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$		
		6/anno se consumi $> 3000\text{mc}$		

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Informazioni e tutela				
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tentativi di raccolta				
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	Specifico	2/anno	SR1 relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	Specifico	3/anno	SR2 relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro
Morosità				
Sarà erogato un indennizzo automatico nel caso in cui il Gestore metta in atto:				
Sospensione o disattivazione per morosità ad un utente finale non disalimentabile				30 euro
Disattivazione della fornitura per morosità di utente finale domestico residente				30 euro
Limitazione, sospensione, disattivazione per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora				30 euro
Limitazione, sospensione, disattivazione per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento				30 euro
Limitazione, sospensione, disattivazione per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora - in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora				10 euro
Limitazione, sospensione, disattivazione per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora - l'utente finale ha inoltrato richiesta di rateizzazione				10 euro
Limitazione, sospensione, disattivazione per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora - non è stato inviato il sollecito bonario di pagamento				10 euro

13. INFORMAZIONI E TUTELA DELL'UTENTE

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.

13.1. INFORMAZIONI ALL'UTENTE

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

Il Gestore inoltre rende disponibili le informazioni relative a:

- ai livelli di qualità garantiti dal Gestore stesso nel rispetto della normativa vigente, ai livelli di qualità raggiunti l'anno precedente e alla Carta dei Servizi in vigore;
- alla composizione analitica dell'acqua distribuita (almeno per i parametri previsti dalle normative vigenti), anche per indirizzo di fornitura;
- alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- alle procedure di reclamo,

in modo che siano accessibili a tutti gli utenti con accesso diretto dalla *homepage* e con almeno un'ulteriore modalità.

Il Gestore in ogni caso si impegna a fornire agli utenti, attraverso i canali a propria disposizione, le informazioni relative al servizio offerto.

13.2. RICHIESTE DA PARTE DELL'UTENTE

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 qui definiti.

13.3. RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni" è pari a 30 giorni lavorativi.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal Paragrafo 13.8 "Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di informazione, di rettifica di fatturazione e ai reclami scritti".

Standard specifico per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi

13.4. RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

L'utente può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal Paragrafo 13.8 "Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di informazione, di rettifica di fatturazione e ai reclami scritti".

Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro 30 giorni lavorativi	95 %

13.5. RECLAMI

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 13.8.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* 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 Paragrafo 13.7 "Procedura di presentazione dei reclami scritti" secondo comma. Il Gestore è tenuto a far pervenire a uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale a un diverso recapito del Gestore medesimo. Ai fini del rispetto dello standard specifico, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto a uno dei recapiti riportati in bolletta.

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi

13.6. 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 minimi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per la risposta scritta reclami (ovvero 30 giorni lavorativi), e al relativo indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico previsto per le risposte ai reclami scritti, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi, trovano applicazione le disposizioni relative ai relativi indennizzi automatici.

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 nei casi 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 previsto e al relativo indennizzo automatico;
- 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, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico previsto.

13.7. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

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 addebitabili all'utente nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante;

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, 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).

13.8. CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE,

DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE E AI RECLAMI SCRITTI

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e a 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 ai dati essenziali sopra indicati:

- a. la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b. la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c. le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la sotto-tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d. l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore obbligato, oltre agli elementi di cui sopra, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, per i quali non risulti maturata la prescrizione (Paragrafo 11.2.2) il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre ai dati essenziali sopra indicati, l'esito della verifica, e in particolare:

- a. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il Paragrafo 10.3 "Fatturazione";
- c. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d. nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e. l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Il Gestore inoltre informa l'utente relativamente all'opportunità di adire alle vie conciliative, come descritte al Paragrafo 13.9 "Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie", e in merito alle attività dell'Ufficio d'Ambito a supporto degli utenti, di cui al Paragrafo 13.10 "Supporto agli utenti da parte dell'Ente di Governo d'Ambito".

13.9. PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il Gestore si impegna ad attivare almeno una delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, privilegiando forme di conciliazione paritetiche predisposte dall'Ente di Governo d'Ambito, per il tramite dell'Ufficio d'Ambito, con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori locali. A tal fine sarà istituita una Commissione di Conciliazione, il cui funzionamento sarà regolato da un apposito Accordo di Conciliazione tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori.

Il Gestore pubblica tale opportunità; in particolare viene indicata nelle risposte alle richieste scritte di rettifica di fatturazione e ai reclami, insieme ai recapiti cui riferirsi.

13.10. SUPPORTO AGLI UTENTI DA PARTE DELL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO

L'Ente di Governo d'Ambito, per il tramite dell'Ufficio d'Ambito, mette a disposizione una fascia oraria, pubblicata sul proprio sito istituzionale, dedicata all'informazione e al supporto degli utenti in relazione agli argomenti trattati nella Carta dei Servizi.

Tale disponibilità viene adeguatamente pubblicizzata dal Gestore, in particolare viene indicata nelle risposte alle richieste scritte di informazione, di rettifica di fatturazione e ai reclami, insieme ai recapiti cui riferirsi:

Ufficio d'Ambito	Via Taramelli 2 – 27100 PAVIA Tel. 0382.43981 e-mail protocollo@pec.atopavia.it
------------------	---

L'Ufficio d'Ambito trasmette semestralmente alle Associazioni dei Consumatori i dati relativi alle attività svolte e ai relativi esiti.