



Schema di Carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato

Gruppo di lavoro sulla
"Ricognizione sulla qualità del servizio
idrico integrato e tutela della risorsa"

Coordinatore del Gruppo di lavoro:
Direttore Azienda Speciale/Ufficio d' Ambito
della Provincia di Pavia
Giampiero Acciaioli

Dicembre 2015

Componenti del Gruppo di lavoro

Giampiero Acciaioli (Coordinatore)	Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito Provincia di Pavia
Andrea Aleandri	Ato 5 Marche Sud
Rossana Barilari	Ato Est Provincia della Spezia
Michele Cappellesso	Consiglio di Bacino Laguna di Venezia
Maria Teresa Coviello	Ato 2 Roma
Alessandra Diana	Ato 2 Roma
Lorenzo Furia	Autorità Idrica Toscana
Silvia Galassi	Ato 3 Marche Centro Macerata
Massimiliano Grufi	Ato 3 Marche Centro Macerata
Paolo Andrea Lombardi	Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito Provincia di Sondrio
Pier Luigi Maschietto	ATERSIR
Paola Milano	Ato Est Provincia della Spezia
Sara Peruzzini	Ato 1 Pesaro
Elisa Pinoli	Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito Provincia di Sondrio
Ilaria Pulcini	Ato 5 Marche Sud
Stefano Santandrea	ATERSIR
Roberta Scotti	Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito Provincia di Pavia
Andrea Zelioli	Azienda Speciale/Ufficio d'Ambito Citta di Milano

Si ringraziano in particolar modo per l'attività svolta:

Roberta Scotti
Lorenzo Furia
Michele Cappellesso
Andrea Aleandri
Silvia Galassi
Massimiliano Grufi
Paolo Andrea Lombardi
Sara Peruzzini
Elisa Pinoli
Ilaria Pulcini

DIRETTORE
Azienda Speciale
"Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Pavia
per la regolazione e la pianificazione del Servizio Idrico Integrato"
(Giampiero Acciaioli)



1. PRESENTAZIONE	6
1.1. REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA	7
2. DEFINIZIONI	8
3. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI	13
3.1. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE	13
3.2. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE	14
3.3. SISTEMA DI QUALITÀ	14
3.4. IL LABORATORIO	14
4. PRINCIPI	16
4.1. DIRITTO ALL'ACQUA	16
4.2. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	16
4.3. CONTINUITÀ	16
4.4. PARTECIPAZIONE	16
4.5. CORTESIA	16
4.6. EFFICACIA ED EFFICIENZA	16
4.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	16
4.8. SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA	16
5. STANDARD DI QUALITÀ	18
6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	22
6.1. SPORTELLI	22
6.2. SPORTELLO ONLINE	24
6.3. <i>CALL CENTER</i>	25
6.4. CORRISPONDENZA	28
6.5. FACILITAZIONI PARTICOLARI	29
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	30
7.1. PRONTO INTERVENTO	30
7.1.1. <i>TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO</i>	31
7.1.2. <i>TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA</i>	31
7.2. INTERVENTI PROGRAMMATI	33
7.3. EMERGENZA IDRICA	33
8. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	35
8.1. PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO	36

8.2.	PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA	37
8.3.	PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI	37
8.4.	MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO	38
8.4.1.	<i>PREVENTIVI STANDARDIZZABILI</i>	39
8.5.	ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO	39
8.6.	ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA	40
8.7.	ESECUZIONE DI LAVORI	40
8.8.	ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	41
8.9.	RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	42
8.10.	RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ	43
8.11.	DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	44
8.12.	VOLTURA DELLA FORNITURA	44
8.12.1.	<i>VOLTURA A TITOLO GRATUITO</i>	46
8.13.	RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	47
8.14.	VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE	49
8.15.	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	51
9.	FATTURAZIONE E PAGAMENTO	53
9.1.	DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA	53
9.2.	RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO	56
9.3.	PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA	57
9.4.	PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE	57
9.5.	EMISSIONE DELLA BOLLETTA	58
9.5.1.	<i>DEPOSITO CAUZIONALE</i>	58
9.5.2.	<i>BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i>	59
9.6.	PAGAMENTO DELLA BOLLETTA	59
9.6.1.	<i>RATEIZZAZIONE</i>	60
9.7.	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	61
10.	MOROSITA'	63
10.1.	PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER MOROSITÀ DELL'UTENTE	64
11.	INFORMAZIONE E TUTELA	66
11.1.	INFORMAZIONI AGLI UTENTI	66
11.2.	RICHIESTE DA PARTE DELL'UTENTE	68
11.2.1.	<i>RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE</i>	68
11.2.2.	<i>RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE</i>	69
11.2.3.	<i>RECLAMI</i>	70
11.2.4.	<i>PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI</i>	70
11.2.5.	<i>CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE</i>	72
11.3.	INDENNIZZI	73
11.3.1.	<i>MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO</i>	73

11.3.2.	<i>CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO</i>	74
11.4.	PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE	74
11.5.	TUTELA EGATO	77
11.6.	DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	78
11.7.	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE	78
11.8.	OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE	78
12.	SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO - STANDARD GENERALI E SPECIFICI	79

1. PRESENTAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal Gestore in data.....in conformità al 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 più recente 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 per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

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

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

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

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i Regolamenti;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:

- per il servizio di acquedotto, agli Utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate dal d.P.C.M. del 29/04/99 ovvero:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- per il servizio di fognatura e depurazione, agli scarichi autorizzati in pubblica fognatura.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

L'ambito di applicazione sopra riportato ricalca quello già espresso dal d.P.C.M. del 29/04/99, che l'AEEGSI con il DCO 560/15 ha richiamato, aggiungendo l'aggettivo "autorizzati" riferito agli scarichi allacciati alla fognatura. Non è chiaro quindi se si intendano escludere dalla regolazione e quindi dalla Carta gli utilizzi produttivi per il servizio di acquedotto e in caso positivo se questi debbano sottostare, come da d.P.C.M., a "norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal Gestore" (frase che nel DCO 560/15 non ricompare); per la fognatura sembra che si debbano escludere gli scarichi propriamente domestici che ai sensi del d.lgs. 152/06 non necessitano di "autorizzazione" in fognatura. E' stato pertanto richiesto un chiarimento in merito.

Per chiarezza si riporta quanto contenuto nel citato d.P.C.M. del 29/04/1999.

"La carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

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

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione adottata a livello locale, resi noti all'utenza dal Gestore.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura".

La Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa è pubblicata sul sito *internet* del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito, è ritirabile presso gli sportelli e potrà, altresì, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente agli uffici del Gestore: .. [inserirne indirizzi e numeri telefonici, sito del Gestore e dell'EGATO].

A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

1.1. REVISIONE E VERIFICA DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione triennale ed ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel titolo "Informazioni e tutela".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'EGATO dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le Associazioni degli Utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati. Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti secondo le modalità riportate al capitolo "Informazione e tutela".

2. DEFINIZIONI

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

In attesa del provvedimento finale in merito alla regolazione della qualità contrattuale, sono riportate oltre alle definizioni introdotte dal DCO 560/15, anche quelle di cui alle Delib. 586/12 e al DCO 273/15 purchè non già riportate nello stesso DCO 560/15 e tuttavia nello stesso menzionate- tali definizioni sono evidenziate in corsivo.

E' stata inoltre aggiunta una definizione per "giorno solare".

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di consegna alla fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bolletta o documento di fatturazione** 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; (Delib 586/12)
- **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

- **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **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 all'emissione della bolletta; (Delib 586/12);
- **consumi rilevati/effettivi** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due 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) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura); (Delib 586/12)
- **consumi stimati** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'Utente disponibili al Gestore; (Delib 586/12)
- **contratto di fornitura/utenza** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **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 (Delib 586/12) unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito (DCO 560/15);

- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente finale;
- **Ente di governo dell'ambito (EGATO)** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 e s.m.i.;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **giorno solare (di calendario)** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri; (Delib 586/12);
- **misuratore/contatore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale che serve per la misura dei volumi consegnati;

- **morosità** è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura; (Delib 586/12)
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di consegna alla fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, dalla presente Carta ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

Descrizione del Gestore...[*storia, indirizzo sede, informazioni sul personale*]

Gestore	
Riferimenti del Gestore fogn/dep (in caso di gestione separata)	
Indirizzo (sede legale/sede commerciale ecc.)	
Indirizzo sportello n...	
Fax	
Mail/Pec	
Sito Web	
Orario Apertura sportelli	
Numero Verde assistenza (gratuito da rete fissa)	
Numero Verde - pronto intervento (gratuito da rete fissa e mobile)	
Telefoni	
Chiarimenti bollette	
Ufficio Reclami	
Richiesta rimborsi/indennizzi	
Richiesta informazioni	
Accesso agli atti	
Riferimenti eventuale sportello partecipato	

Il Gestore gestisce il Servizio Idrico Integrato dal processo di captazione, adduzione sollevamento potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue, gestendo un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc).

[*elencare eventuali documenti, regolamenti, prezziari, piani, manuali, bilancio/bilancio sociale ecc. che il Gestore ha approvato/adottato e dove sono reperibili – collegare a capitolo "Informazione e tutela"*]

DCO 560/15

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'Utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente Carta, fatto salvo quanto indicato nei box ai paragrafi "Pronto intervento" e "Rispetto degli appuntamenti concordati".

3.1. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE

...informazioni tecniche sulla rete di approvvigionamento idrico ... metri cubi acqua erogata, Km di rete esercitata, impianti di potabilizzazione....

Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi

per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito *internet* del Gestore e sono riportati nei documenti di fatturazione.

3.2. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE

...informazioni rete fognaria... capacità, Km di rete esercitata

...informazioni depurazione... numero e tipologia impianti

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti standard di legge.

3.3. SISTEMA DI QUALITÀ

Il Gestore adotta un "*Sistema di Gestione per la qualità*", strutturato secondo la norma UNI-EN ISO 9001:2008 ed eventuali successivi aggiornamenti, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio; tale sistema deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti. [*descrivere eventuali altri sistema di qualità es. "Sistema di Gestione Ambientale, di cui alla standard UNI-EN ISO 14001:2004 ecc.*]

3.4. IL LABORATORIO

Il laboratorio del Gestore, situato è accreditato da ACCREDIA secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e svolge attività di supporto analitico, nel settore prevalentemente ambientale, sia chimico sia microbiologico.

In particolare, sono garantiti i seguenti servizi di controllo delle acque:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il Gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'Utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

Relativamente all'acqua potabile distribuita, il Gestore monitora almeno i seguenti parametri:

- Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
- Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
- Residuo fisso a 180°C in mg/l;
- Nitrati in mg/l di NO in base 3;

- Nitriti in mg/l di NO in base 2;
- Ammoniaca in mg/l di NH in base 4;
- Fluori in μ /l di F;
- Cloruri in mg/l di Cl.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *homepage*, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

4. PRINCIPI

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

4.1. DIRITTO ALL'ACQUA

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

4.2. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli Utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

4.3. CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

4.4. PARTECIPAZIONE

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato ha il dovere di fornire all'Utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed 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. L'Utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

4.5. CORTESIA

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

4.6. EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

4.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

4.8. SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E'

quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

5. STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta prevede la definizione degli aspetti rilevanti (fattori) per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di rappresentare, per ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal Gestore.

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

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

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

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e massima e sono verificabili dall'Utente;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

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

Giorni solari, lavorativi e feriali

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999 specificava che i tempi riportati dai gestori devono essere espressi in giorni "di calendario" ovvero solari e intesi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nella Deliberazione n. 586/12 e nel DCO 665/14 l'AEEGSI riporta i tempi delle prestazioni da erogare in "giorni solari".

Nel DCO 273/15 l'AEEGSI si riferisce a "giorni lavorativi", ritenendo che gli standard possano essere espressi in giorni lavorativi, recependo in tal modo la richiesta delle associazioni e gli Enti d'Ambito e dei Gestori, emersa in sede delle osservazioni al precedente DCO 665/14, volta ad evitare che si verificassero sforamenti degli standard nei periodi di festività. Conseguentemente ritiene opportuno esprimere in giorni lavorativi anche gli standard individuati nel precedente documento per la consultazione 665/14.

Con DCO 560/15 l'AEEGSI esprime gli standard in "giorni lavorativi" con le seguenti eccezioni: mantiene i "giorni solari" per il nuovo indicatore di qualità introdotto relativo al "tempo massimo per l'emissione della fattura" e per l'indicatore "termine per il pagamento della bolletta"; introduce inoltre i "giorni feriali" per il solo indicatore di qualità "tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità".

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono

dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

La presente Carta prevede standard di qualità specifici (nel complesso sono n. 37) che si riferiscono al:

- tempo di preavviso per le interruzioni programmate;
- durata delle interruzioni programmate;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti;
- tempo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN;
- tempo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura;
- tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore;
- tempo di disattivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- tempo di esecuzione della voltura;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- tempo di sostituzione del misuratore;
- tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (gestione separata);
- tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (gestione separata);
- periodicità di lettura del contatore;
- tempo per l'emissione della fattura;

- periodo di riferimento della fattura;
- periodicità di fatturazione;
- tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti.

La presente Carta prevede inoltre standard di qualità generali (nel complesso sono n. 13) che si riferiscono al:

- tempo massimo di attesa agli sportelli;
- tempo medio di attesa agli sportelli;
- accessibilità al servizio telefonico;
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- livello del servizio telefonico;
- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale (gestione separata);
- tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Alcuni indicatori presenti all'art. 68 del DCO (tutti espressi in percentuale) non corrispondono a quelli di cui alla tabella 6 (sono espressi in "tempi"). Nella presente Carta gli indicatori (e i relativi standard associati) sono stati espressi così come indicati all'art. 68, al quale è stato fatto specifico riferimento in ogni indicatore interessato.

DCO 560/15

Qualora l'EGATO, anche su proposta del Gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono comportare livelli di qualità (generali e specifici) non inferiori a quelli definiti dalla presente Carta ovvero riguardare prestazioni non previste dalle direttive AEEGSI.

Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dalla presente Carta.

Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'EGATO sia degli obblighi di registrazione, di comunicazione all'Autorità, e di informazione agli Utenti, il Gestore fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dalla presente Carta.

DCO 560/15

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'Utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente Carta, fatto salvo quanto indicato nei box ai paragrafi "Pronto intervento" e "Rispetto degli appuntamenti concordati".

Sono inoltre previsti i seguenti indicatori – che regolano internamente i rapporti tra i gestori - cui è associato uno standard di qualità specifico:

- tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;*
- tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione,*

e il seguente indicatore cui è associato uno standard di qualità generale:

- tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.*

6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

- sportelli
- call center
- corrispondenza
- sportello online
- facilitazioni particolari

6.1. SPORTELLI

Gli sportelli aperti al pubblico sono ubicatie osservano il seguente orario [riprendere specchio al capitolo "Il Gestore e i suoi servizi"]

d.P.C.M. 29 aprile 1999

L'orario di apertura degli sportelli non deve essere inferiore alle 8 ore giornaliere nei giorni feriali, nell'intervallo 8:00-18:00 e non inferiore alle 4 ore il sabato, nell'intervallo 8:00-13:00, dunque 44 ore totali per settimana tipo (senza festività).

DCO AEEGSI 665/14

Prevede, come standard specifico, l'apertura di almeno uno sportello per provincia, demandando all'Ente d'Ambito la valutazione delle esigenze dell'utenza e la previsione di specifici standard migliorativi, non ritenendo necessaria l'indicazione da parte dell'Autorità di un valore minimo del rapporto "sportello fisico/utenza servita".

Ritiene inoltre che, al fine di contenere gli oneri per l'utenza, il contatto diretto con l'Utente debba essere in buona parte sostituito dal call center telefonico e dalla creazione di un sito internet che garantisca la gestione online delle pratiche contrattuali.

ANALISI DATI RACCOLTA DETERMINA 5/14 (rif. DCO 665/14)

L'analisi evidenzia che, in relazione alla distribuzione degli sportelli, complessivamente è attualmente presente in media uno sportello ogni circa 40.000 abitanti.

Inoltre in tema di orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli, l'analisi evidenzia che meno dell'1% delle gestioni rispetta l'obbligo imposto dal d.P.C.M. del 1999 in tema di orario minimo di

apertura al pubblico degli sportelli, mentre l'88% delle gestioni garantisce nella Carta dei servizi al massimo 25 ore settimanali.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO AEEGSI 665/14

Si ritiene opportuno ridurre l'orario minimo di apertura del d.P.C.M. 29 aprile 1999, n. 126 a 35 ore - il problema non è il totale delle ore, ma la strutturazione dell'orario tale da permettere anche ai lavoratori con orario di ufficio di usufruire del servizio - si ritiene opportuno raggiungere l'orario minimo attraverso la somma degli orari di apertura degli sportelli presenti in ciascuna provincia.

DCO 560/15

Prevede che il Gestore garantisca agli Utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia.

L'AEEGSI riconferma le disposizioni di cui al d.P.C.M. 29 aprile 1999, non considerando

pertanto le osservazioni motivate in merito alla riduzione dell'orario.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO AEEGSI 560/15

Si ritiene che le previsioni del d.P.C.M.29 aprile 1999 siano ormai sorpassate in seguito alla diffusione di nuove tecnologie. Si ritiene opportuno inoltre ridurre gli orari minimi di apertura dei singoli sportelli, aggregando gli orari di apertura di più sportelli per provincia.

Presso lo sportello è possibile:

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

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

DCO 560/15

Il Gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di garantire agli Utenti almeno uno sportello per provincia per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato.

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 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 – DCO 560/15

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
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

SPORTELLI PARTECIPATI

Lo sportello partecipato è un ufficio gestito da un soggetto diverso dal Gestore e preposto all'accoglimento dell'utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate, aperto in giorni ed orari che il Gestore renderà noti alla propria utenza tramite sito ed altre forme di comunicazione.

Gli sportelli partecipati aperti al pubblico sono ubicati... e osservano il seguente orario [inserire specchietto specifico].....

Negli sportelli partecipati vengono principalmente espletate almeno le seguenti pratiche:

- *richiesta informazioni e chiarimenti;*
- *inoltrato reclami;*
- *divulgazione di materiale informativo: Carta del servizio, Regolamento di utenza, modulistica*

d.P.C.M. 29 aprile 1999

I Gestori indicano i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli in funzione della tipologia degli stessi che possono essere dedicati a specifiche tipologie di utenza o partecipati, ossia indifferenziati per tipologia di utenza.

DCO 665/14

Al fine di incentivare l'efficienza nella gestione degli sportelli si propone di eliminare la distinzione tra sportelli dedicati e sportelli partecipati, ossia indifferenziati per tipologia di utenza. La previsione di standard unici nazionali, indifferenziati per tipologia di sportello, lascia al Gestore la facoltà di organizzare il servizio di assistenza secondo le modalità ritenute più efficienti per minimizzare i tempi d'attesa e rispettare gli standard generali proposti.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 665/14

Si pone l'attenzione sul fatto che gli sportelli partecipati non sono gestiti direttamente dal Gestore del S.I.I. e sono ubicati presso strutture diverse (es. all'interno degli URP) nelle quali vengono trattate altre materie oltre alle problematiche del S.I.I..

6.2. SPORTELLI ONLINE

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica la Carta dei servizi (visualizzabile direttamente dalla home page), 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.

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

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

Il sito *internet* consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o

web chat per l'assistenza in linea, almeno le richieste di:

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

Obiettivo di miglioramento

Gli Utenti possono registrarsi al sito internet del Gestore, accreditandosi con username e password ed effettuare le seguenti operazioni, nel rispetto dell'assoluta privacy all'Utente:

- *gestire in modo rapido e diretto i rapporti e le pratiche contrattuali, quali richieste di nuovo allacciamento, subentri, cambi di intestazione e disdette,*
- *verificare lo stato di avanzamento delle pratiche che lo riguardano, nello specifico, tramite l'assegnazione di un codice univoco di intervento;*
- *comunicare l'autolettura del contatore;*
- *visualizzare lo stato di pagamento delle bollette;*
- *pagare le bollette;*
- *visualizzare il riepilogo dei consumi;*
- *...*

6.3. CALL CENTER

Gli Utenti possono chiamare i seguenti numeri telefonici [di cui uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa].....nei seguenti orari [almeno 35 ore settimanali].....[inserire specchietto]

DCO 560/15

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Il Gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;*
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;*
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);*
- d) dotarsi di call center e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.*

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il Gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta agli obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;*
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.*

Ai fini dell'adempimento di quanto previsto sopra, nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

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

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

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato;*
- b) esentate dall'obbligo di cui sopra ("Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico") e dal monitoraggio degli indicatori di qualità per il servizio telefonico.*

Con DCO 560/15 si supera quanto precedentemente previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, che prevedeva che il Gestore assicurasse "un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali (leggi: lavorativi) e di 5 ore il sabato per lo svolgimento delle pratiche commerciali", per un totale complessivo di 55 ore settimanali.

Tramite *call center* è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/gestionale del Gestore, tra cui
 - stipulare/rescindere un contratto di fornitura;
 - richiedere l'attivazione della fornitura;
 - richiedere preventivi per allacciamenti e per lavori;
 - richiedere preventivi standardizzabili;
 - comunicare l'avvenuto pagamento della bolletta;
 - ...

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.

DCO 665/14

L'Autorità ritiene che il servizio telefonico possa essere utilizzato dall'utenza in maniera analoga allo sportello fisico, e che, conseguentemente, tutte le pratiche (non solo quelle attualmente indicate dai gestori nelle Carte dei servizi) possano essere espletate tramite call center, ovvero:

- stipula/rescissione di un contratto di fornitura;
- richiesta di informazione;
- comunicazione/richiesta di rettifica della lettura
- richiesta di rettifica di fatturazione;
- presentazione di reclamo;
- segnalazione di guasti.

DCO 560/15

Non è esplicitato l'orientamento di cui al DCO 665/14; tramite sportello infatti sono espletabili le seguenti pratiche (più articolate rispetto a quelle sopra enunciate):

- stipula/rescissione di un contratto di fornitura;
- richiesta di informazione;
- richiesta di rettifica di fatturazione;
- presentazione di reclamo;
- richiesta di rateizzazione dei pagamenti;
- richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
- richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Rispetto all'orientamento espresso nel DCO 665/14 (rif. punto 5.3), secondo il quale il servizio telefonico poteva essere utilizzato dall'utenza in maniera analoga allo sportello fisico (potendo peraltro effettuare una serie di attività, ivi elencate, tra cui la richiesta di informazioni/rettifiche di fatturazione/reclami/, stipula/rescissione di un contratto di fornitura), sarebbe opportuno che l'Autorità confermi o meno tale previsione, esplicitando quali attività possono essere effettivamente svolte tramite call center. Nel DCO 560/15, infatti, i richiami all'attività del call center non sono esaustivi rispetto a quanto indicato nel richiamato DCO 665/14 (sono previste tramite call center le richieste di attivazione della fornitura (art. 10), di preventivi per allacciamenti (art. 7) e per lavori (art. 18), di preventivi standardizzabili (art. 22), la comunicazione di avvenuto pagamento (per riattivazione a seguito di sospensione per morosità) (art. 12); non è prevista, ad esempio, la possibilità di inoltrare reclami, se non per via scritta.

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

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

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

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

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

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

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

Standard generali di qualità dei call center – DCO 560/15

Indicatore di qualità del call center	Standard generale
Accessibilità al servizio AS	AS \geq 90%
Tempo medio di attesa TMA	TMA \leq 240
Livello di servizio LS	LS \geq 80%

DCO 560/15

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

La rilevazione degli indicatori (AS, TMA e LS) è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Nel caso in cui il Gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori TMA e LS tutte le chiamate telefoniche degli Utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici (in caso di adozione dell'albero fonico) ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori AS, TMA e LS devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli Utenti finali.

6.4. CORRISPONDENZA

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli (vedasi paragrafo relativo a "Sportelli") possono essere anche effettuate per corrispondenza o a mezzo fax, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito *internet*, purchè sottoscritta, debitamente compilata e completa di eventuale documentazione allegata.

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.

6.5. FACILITAZIONI PARTICOLARI

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di Utenti, il Gestore fornisce le seguenti facilitazioni *[a titolo esemplificativo e non esaustivo]*:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, per malati gravi e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza; tempi di preavviso per sospensione del servizio in caso di morosità allungati;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- transcodifica in Braille della presente Carta dei servizi inviata all'Utente, su richiesta; presenza di dispositivi telefonici per sordomuti (DTS); pubblicazione in inglese sul sito del Gestore del Regolamento di Utenza e della Carta dei servizi; sintesi degli stessi contenuti gli standard del servizio nelle altre lingue straniere,
- ...

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, presso gli sportelli e tramite idonei strumenti informativi, quali linee telefoniche di informazione, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei consumatori, secondo quanto previsto al capitolo "Informazione e tutela".

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può 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, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

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

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, come più avanti specificato.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori. Pertanto le Utenze, che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

7.1. PRONTO INTERVENTO

Il Gestore dispone dei seguenti recapiti telefonici [*inserire specchietto*].....e pubblicati sul sito *internet* del Gestore, cui è associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Tali recapiti sono altresì riportati in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".

DCO 560/15

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

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

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

7.1.1. TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

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

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento – DCO 560/15

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%

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

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

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Nel DCO 560/15 il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è indicato in 120 secondi all'art. 68, mentre nella tabella 6 dell'Allegato A in 180 secondi. Nella presente Carta è stato riportato il tempo espresso al richiamato art. 68.

7.1.2. TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA

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 specifico, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

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.

Lo standard di qualità specifico per il "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento" è pari a tre (3) ore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del servizio telefonico di pronto intervento – DCO 560/15

Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore

Per tutte le altre chiamate di pronto intervento, relative a riparazioni di guasti ordinari, sono rispettati gli standard specifici sotto riportati, salvo esiti diversi riscontrati e verificati in sede di sopralluogo di pronto intervento.

Standard specifici di qualità per tempo di riparazione di guasti ordinari – d.P.C.M. 29 aprile 1999

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

A tali indicatori sono associati standard specifici, per i quali tuttavia non sono previsti indennizzi da parte del Gestore in caso di mancato rispetto degli stessi. L'AEEGSI non ha ancora normato questo settore, pertanto le tempistiche riportate sono quelle previste dal d.P.C.M. 29 aprile 1999.

DCO 560/15

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 (gestione separata):

- a) il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere*

contattato direttamente dall'Utente finale;
b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento;
c) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'Utente finale tramite il Gestore del servizio di acquedotto.

7.2. INTERVENTI PROGRAMMATI

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno quarantotto (48) ore prima. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a ventiquattro (24) ore.

Per sopperire ai fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, il Gestore avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.

Standard specifico di qualità riferito alle interruzioni programmate – d.P.C.M. 29 aprile 1999

Indicatore	Standard specifico
Tempo minimo di preavviso interruzioni programmate	48 ore
Durata massima delle interruzioni programmate	24 ore

A tali indicatori sono associati standard specifici, per i quali tuttavia non sono previsti indennizzi da parte del Gestore in caso di mancato rispetto degli stessi. L'AEEGSI non ha ancora normato questo settore, pertanto le tempistiche riportate sono quelle previste dal d.P.C.M. 29 aprile 1999.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza mediante sistemi alternativi, disciplinati dal "Piano di gestione delle interruzioni del servizio" adottato dal Gestore, approvato dall'EGATO. Il Piano disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione di una fornitura alternativa di una dotazione minima per uso alimentare.

Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso d'interruzioni programmate della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico, anche attivando, se necessarie, forniture alternative tramite autobotti, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

7.3. EMERGENZA IDRICA

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

Tali misure minime possono comprendere:

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

In ogni caso sono assicurate quelle condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto le misure previste nel "*Piano di emergenza in caso di crisi idrica da scarsità*", adottato dal Gestore e approvato dall'EGATO, che dovrà contenere 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.

Nel caso si verifichi, invece, un peggioramento dei livelli qualitativi col superamento dei limiti previsti dall'All. 1 Tab. A e B del d.lgs. 31/01 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, nel rispetto di quanto contenuto nel "*Piano di gestione delle crisi qualitative*", adottato dal Gestore e approvato dall'EGATO, includendo il piano operativo dettagliato e le modalità di informazione all'utenza.

8. AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il 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 prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestori comunicano tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

I costi relativi alle operazioni di seguito descritte saranno reperibili nei rispettivi prezzari del Regolamento di utenza del Gestore.

DCO 560/15

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'Utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;*
- b) inoltra all'Utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.*

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti è tenuto ad erogare all'Utente finale l'indennizzo automatico.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente finale al medesimo Gestore nei termini qui indicati per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici qui riportati per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'Utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi qui previsti, invia all'Utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nei paragrafi "Obblighi di comunicazione" e

“Obblighi di registrazione”.

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

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

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

Standard specifico di qualità dei tempi di inoltro in caso di gestione separata – DCO 560/15

Indicatore	Standard specifico
<i>Tempo per l’inoltro della richiesta ricevuta dall’Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	<i>5 giorni lavorativi</i>
<i>Tempo per l’inoltro all’Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione</i>	<i>5 giorni lavorativi</i>

Standard generale di qualità in caso di gestione separata – DCO 560/15

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di comunicazione dell’avvenuta variazione contrattuale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione inviate entro dieci (10) giorni lavorativi</i>	<i>90%</i>

8.1. PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL’ACQUEDOTTO

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 dieci (10) giorni se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo “Indennizzi”).

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici– DCO 560/15

Indicatore	Standard specifico
<i>Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacciamenti idrici senza sopralluogo</i>	<i>10 giorni lavorativi</i>
<i>Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacciamenti idrici con sopralluogo</i>	<i>20 giorni lavorativi</i>

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte distributrici e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

8.2. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA

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 dieci (10) giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per gli allacciamenti fognari – DCO 560/15

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

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte fognarie e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

8.3. 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 dieci (10) giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

8.4. 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:

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

Deve inoltre contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia 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 qui definito, 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;
- 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 tre 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.

8.4.1. PREVENTIVI STANDARDIZZABILI

Il Gestore individua le tipologie di lavori 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 nella presente Carta dei servizi 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 di qualità applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

8.5. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO IDRICO

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici - DCO 560/15

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

Per situazioni di lavori più complessi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sotto indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportati.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi - DCO 560/15

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

8.6. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore con contestuale messa a disposizione dell'Utente del contratto di fornitura da firmare. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a venti (20) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici – DCO 560/15

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

Per situazioni di lavori più complessi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sotto indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportati.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi – DCO 560/15

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

8.7. 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.

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.

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 cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici - DCO 560/15

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

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 - DCO 560/15

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

8.8. 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 cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura - DCO 560/15

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

8.9. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

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

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

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

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura vale quanto segue:

- a) le richieste di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, pervenute al Gestore oltre le ore 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;
- b) 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.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura – DCO 560/15

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

8.10. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite 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.

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

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per 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.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a due (2) giorni feriali.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità – DCO 560/15

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

8.11. 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 misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso 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 sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura - DCO 560/15

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

8.12. VOLTURA DELLA FORNITURA

La richiesta di voltura deve essere di norma sottoscritta sia dall'intestatario uscente del punto di consegna sia dal nuovo titolare.

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

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

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

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

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna 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 dichiarazione, 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 in oggetto.

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

- a) della dichiarazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di 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.

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

Il tempo di esecuzione della voltura è 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.

La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente; lo standard di

qualità specifico di qualità del “tempo di esecuzione della voltura” corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo “Indennizzi”).

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura – DCO 560/15

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

8.12.1. VOLTURA A TITOLO GRATUITO

In caso di decesso dell’intestatario del contratto, l’erede ovvero un soggetto appartenente al medesimo nucleo familiare che intende richiedere voltura del contratto d’utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all’interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000;
- 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 sopra indicati;
- 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 nel rispetto del presente paragrafo.

DCO 560/15

L’AEEGSI è orientata a estendere la gratuità della pratica di voltura in caso di decesso dell’intestatario del contratto anche al caso in cui il soggetto richiedente la prestazione appartenga allo stesso gruppo familiare del soggetto titolare del contratto d’utenza e anche per le fattispecie collegabili ai casi di divorzio e fusione per incorporazione.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Si condivide il principio, ritenendo tuttavia che tali fattispecie siano di difficile verifica da parte del Gestore.

8.13. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda un appuntamento con l'Utente entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

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 specifico.

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 16 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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 ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno ventiquattro (24) ore prima, secondo lo standard di qualità sotto riportato.

Riassumendo, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generale di qualità in tema di appuntamenti concordati – DCO 560/15

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

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

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

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

Il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente massima non superiore a tre (3) ore, corrispondente allo standard di qualità specifico.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità in tema di appuntamenti concordati – DCO 560/15

Indicatore	Standard specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

DCO 560/15

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

- a) il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'Utente finale per concordare un appuntamento;*
- b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle stesse prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui al paragrafo "rispetto degli appuntamenti concordati" e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, è tenuto ad erogare all'Utente finale, tramite il Gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico ivi previsto.*

8.14. VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore.

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel contratto d'utenza, sul sito *internet* e nella Carta dei servizi. 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.

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 specifico di qualità per il "tempo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore – DCO 560/15

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato 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 del decreto MISE 155/2013.

Lo standard di qualità specifico di qualità per il "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a dieci (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 cinque (5) giorni lavorativi ed è quindi pari a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore – DCO 560/15

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

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 tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di 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 cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Lo standard di qualità specifico di qualità per il "tempo di sostituzione del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante – DCO 560/15

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

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

8.15. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (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 contratto d'utenza, sul sito *internet* e nella Carta dei servizi; 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.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione - DCO 560/15

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

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

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

Lo standard specifico di qualità del “tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione” è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo “Indennizzi”).

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione – DCO 560/15

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

9. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

9.1. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa: l'indirizzo di fornitura e, se diverso, l'indirizzo di recapito; i dati identificativi della fornitura; la tipologia di utenza; la tariffa applicata; l'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche; la matricola e la tipologia di misuratore installato. La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

Nella bolletta è riportato altresì il periodo cui riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura.

In ogni bolletta deve essere inoltre posto in evidenza il consumo annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili. Devono essere riportate le modalità di pagamento e la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti; le informazioni relative alle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale; le informazioni circa la rateizzazione del pagamento e l'eventuale deposito cauzionale.

Nella bolletta è riportato 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") e il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni. Sono altresì indicate le modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie adottate dal Gestore. Nella bolletta trovano spazio eventuali comunicazioni dell'Ente di Governo d'Ambito e dell'AEEGSI e l'indicazione comparativa dei consumi in forma grafica oltre alle informazioni sulla tariffa applicata.

La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

Deliberaz. 586/12 – descrizione e contenuti della bolletta

Informazioni relative all'Utente finale e alla fornitura

Nella bolletta sono riportate, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, le informazioni relative:

a) al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA

- dell'intestatario del contratto di fornitura;
- b) all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
- c) ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'Utente finale);
- d) alla tipologia di utenza;
- e) alla tipologia di tariffa applicata;
- f) all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
- g) alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.

La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi

La bolletta evidenzia:

- a) il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
- b) l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
- c) se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
- d) le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
- e) i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
- f) i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
- g) le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.

Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:

- a) il periodo cui si riferisce il conguaglio;
- b) i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

In ogni bolletta deve essere posto in evidenza il consumo annuo dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili.

Informazioni relative ai pagamenti, alla morosità e al deposito cauzionale

La bolletta riporta:

- a) le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'Utente finale;
- b) la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'Utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
- c) il tasso di interesse di mora che il Gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.

La bolletta informa l'Utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale in conformità alla normativa vigente.

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 e vengono fornite indicazioni all'Utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'Utente finale.

Servizio guasti, informazioni e reclami

La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti.

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Comunicazioni dell'Autorità

I gestori adottano misure affinché, su richiesta dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, sia possibile l'inserimento in bolletta di comunicazioni destinate agli Utenti finali, della lunghezza massima di 400 caratteri.

Il testo di tali comunicazioni viene reso noto ai gestori tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere riportato in tutte le bollette emesse a partire dal trentesimo giorno successivo fino a raggiungere tutti i clienti finali interessati.

I gestori provvedono ad inserire nella prima pagina della bolletta un rinvio alla comunicazione, il cui testo può essere riportato nelle pagine successive.

Indicazione comparativa dei consumi

Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il Gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, che consenta all'Utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Informazioni sulla tariffa applicata

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

Quadro di sintesi

La bolletta riporta, in prima pagina, un Quadro di sintesi conforme nel linguaggio e nelle informazioni alla Deliberaz. 586/12. I gestori utilizzano un carattere di stampa facilmente leggibile con modalità grafiche liberamente determinate dagli stessi.

Il Quadro sintetico riporta:

- a) le informazioni relative all'Utente finale e alla fornitura;
- b) le informazioni relative al periodo di riferimento della fatturazione, alle letture e ai consumi;
- c) le informazioni relative al servizio guasti e recapiti per chiedere informazioni e presentare reclami;
- d) il totale dovuto per la quota fissa;
- e) il totale dovuto per il servizio di acquedotto;
- f) il totale dovuto per il servizio di depurazione;
- g) il totale dovuto per il servizio di fognatura;
- h) il totale dovuto per eventuali voci di perequazione;
- i) l'eventuale bonus sociale;
- j) in detrazione, gli eventuali acconti già fatturati in precedenti bollette;
- k) gli eventuali addebiti/accrediti diversi da quelli derivanti dall'applicazione della tariffa del SII;
- l) l'IVA;
- m) l'importo totale della bolletta;
- n) lo stato di pagamento delle precedenti bollette;

Nel Quadro di sintesi viene indicato se l'Utente finale:

- a) è servito da un impianto di depurazione attivo;
- b) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale sia in corso attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009;
- c) non è servito perché l'impianto di depurazione risulta temporaneamente inattivo o è stato temporaneamente inattivo;

d) non è servito da un impianto di depurazione attivo per il quale non è in corso alcuna attività di progettazione, completamento o attivazione come da programma di cui all'articolo 3 del d.m. 30 settembre 2009.

Nel quadro di sintesi viene altresì inserito un apposito rimando alle informazioni di cui all'articolo 8 del d.m. 30 settembre 2009, fornite dal Gestore secondo le modalità e la periodicità ivi stabilite.

Il Gestore può riportare nel Quadro di sintesi ulteriori informazioni, purché le informazioni obbligatorie rimangano facilmente leggibili.

Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali

Il Gestore indica in bolletta le modalità con cui l'Utente finale può ottenere le informazioni relative:

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

In bolletta inoltre è riportato il glossario.

9.2. RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità adottate dal Gestore e indicate in bolletta e 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 lettura, dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due (2) volte l'anno per utenza, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Standard specifico per la periodicità di lettura del contatore – d.P.C.M. 29 aprile 1999

Indicatore	Standard specifico
Periodicità minima di lettura del contatore	2 letture all'anno

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

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

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

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente negli anni precedenti, lo stesso è

tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

DCO 560/15

Le modalità di effettuazione delle letture e i criteri per la regolazione delle attività connesse alla misura saranno definite con successivo provvedimento AEEGSI.

9.3. PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA

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 del presente articolo.

Il sopra esposto vincolo non viene applicato con riferimento:

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

9.4. PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE

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

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 500 mc;
- c) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui da 501 mc a 2000 mc;
- d) 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per consumi medi superiori a 2000 mc.

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione – DCO 560/15

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 500 mc/anno	Ogni 3 mesi (4 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi da 501 e 2.000 mc/anno	Ogni 2 mesi (6 bollette all'anno)
Periodicità di fatturazione della bolletta per consumi medi superiori a 2.000 mc/anno	Ogni mese (12 bollette all'anno)

9.5. EMISSIONE DELLA BOLLETTA

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale indicatore deve essere verificato anche per 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.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione – DCO 560/15

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

Su richiesta dell'Utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

Deliberaz. 586/12

I gestori multiservizio che emettono un'unica bolletta per le forniture di gas, energia elettrica e del SII applicano, la Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di energia elettrica e gas distribuito a mezzo rete di cui alla deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09. In ogni caso le informazioni di cui alla presente Direttiva devono essere rese disponibili all'Utente finale.

9.5.1. DEPOSITO CAUZIONALE

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli Utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal Gestore stesso. Tale esenzione si applica agli Utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Ai sensi della Delibera 86/2013/R/IDR (Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato) il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di erogazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.

Tuttavia nel DCO 560/2015 è previsto che il Gestore emetta entro 45 giorni solari la bolletta di chiusura con la restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito (oppure provveda al riaccredito tramite rimessa diretta sempre entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura).

9.5.2. BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la bolletta di chiusura entro il termine di quarantacinque (45) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico del tempo di emissione del documento di fatturazione – DCO 560/15

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

Con la bolletta 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.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

9.6. PAGAMENTO DELLA BOLLETTA

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

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

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

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

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

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

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

Standard specifico per il termine per il pagamento della bolletta - DCO 560/15

Indicatore	Standard specifico
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari

9.6.1. RATEIZZAZIONE

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui alla precedente alinea, 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 nella scadenza della relativa fattura.

DCO 560/15

L'AEEGSI sta valutando la proposta di prolungare i tempi per la richiesta di rateizzazione oltre il termine di venti giorni dall'emissione previsto per il pagamento della bolletta o, alternativamente, prevedere un tempo massimo decorrente dalla data di emissione, entro il quale la bolletta stessa deve essere consegnata al vettore.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Si condivide la proposta di consentire all'Utente di richiedere la rateizzazione anche nei dieci giorni successivi alla scadenza della fattura, naturalmente in questo caso si intendono sospese le procedure di recupero. Si ritiene inoltre corretta anche la previsione di un tempo massimo per la consegna delle bollette al vettore.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali potranno essere maggiorate dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento.

9.7. RETTIFICHE 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 "Richieste di rettifica di fatturazione".

In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione – DCO 560/15

Indicatore	Standard specifico
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

DCO 560/15

Il tempo di rettifica di fatturazione passa da 60 giorni solari (DCO 665/14) a 60 giorni lavorativi (DCO 560/15)

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 relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

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

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

10. MOROSITA'

Il settore idrico è privo di una disciplina legislativa che regoli in maniera specifica il tema della morosità. La normativa si limita a generici richiami ai principi di cui l'articolo 2 della Costituzione sui diritti inviolabili dell'uomo e agli articoli del Codice civile 1460 (Eccezione d'inadempimento) e il 1565 (Sospensione della somministrazione). Più specifici i d.P.C.M. 4 marzo 1996 e in particolare il d.P.C.M. 29 aprile 1999, nel quale si prevede quale misura estrema in caso di morosità la sospensione della fornitura con un preavviso di sospensione non inferiore ai 20 giorni, mentre il riallaccio successivo all'avvenuto pagamento deve essere eseguito entro due giorni.

Per quanto riguarda il quadro regolatorio AEEGSI, in via di definizione, relativamente alla morosità e ai relativi costi, un primo provvedimento dell'Autorità (Deliberazione 87/13/R/IDR l'AEEGSI) stabilisce che, nelle more dell'adozione dei provvedimenti in tema di definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie per la gestione della morosità degli Utenti finali del Servizio Idrico Integrato, i gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio.

Nella deliberazione 643/2013/R/IDR l'AEEGSI che definisce il Metodo Tariffario Idrico (MTI), vengono riservati alcuni articoli al tema in questione, "Morosità nel Servizio Idrico Integrato". L'articolo 30.1 esprime il costo di morosità in termini di Unpaid Ratio, ed è riconosciuto sia in misura parametrica, al fine di incentivare l'efficienza dell'attività di recupero credito, che in misura differenziata nell'ambito delle diverse macro-aree geografiche, in funzione della diversa incidenza media rilevata sul fatturato. (per il Nord Italia veniva riconosciuta una percentuale pari all'1,6% del fatturato come costo massimo di morosità da ricomprendere tra i costi nell'elaborazione della tariffa - le percentuali riferite al Centro e al Sud erano rispettivamente 3% e 6,5%).

All'articolo 30.3 della deliberazione 643/2013/R/IDR, l'AEEGSI prescrive, inoltre, che "laddove l'entità del costo effettivo di morosità, superiore a quello riconosciuto, rischi di compromettere l'equilibrio economico-finanziario della gestione, verrà valutata, previa presentazione di apposita istanza, la possibilità di riconoscere costi aggiuntivi in sede di conguaglio. La suddetta istanza dovrà essere corredata da un piano di azioni per il ripianamento dei costi di morosità, da valutare congiuntamente alle misure per garantire la sostenibilità della tariffa per le utenze finali". In sostanza è tollerata una percentuale per così dire "fisiologica" di morosità, differenziata per macro aree geografiche, da ripartire tra tutti gli Utenti d'ambito.

In relazione alle utenze non disalimentabili, l'AEEGSI in una segnalazione del marzo 2015 (Segnalazione 05/03/2015 n. 94/2015/I/COM), inviata al Governo e al Parlamento in riferimento al disegno di legge recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali", ha sostenuto che il quantitativo minimo di acqua necessario ai bisogni essenziali va garantito solo agli Utenti morosi che si trovano in condizione di "documentato disagio economico" e non a tutti, per cui dal disegno di legge in esame, continua l'Autorità, va escluso il riferimento al "minimo vitale" di acqua. Infatti, argomenta l'Autorità, ne deriva che "se si estendesse anche agli Utenti in condizioni economiche agiate la possibilità di accedere gratuitamente ad un quantitativo minimo

di acqua – come l'emendamento sembrerebbe prevedere – si genererebbero rilevanti costi che finirebbero per essere posti sulla generalità degli Utenti del SII, comprese le famiglie in condizioni economiche disagiate, creando una sorta di perequazione al contrario tra Utenti agiati e Utenti non agiati”.

Tale orientamento è confermato nella “Relazione annuale sullo stato dei servizi e dell'attività svolta” del 31/05/15 dell'AEEGSI, in linea con la predetta segnalazione del marzo 2015: “Riguardo alla morosità nel settore idrico, l'Autorità ritiene opportuno limitare la garanzia del quantitativo di acqua, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli Utenti morosi, agli Utenti morosi che risultino in condizioni di documentato disagio economico; ciò in quanto, da una parte, la normativa primaria di riferimento non definisce il novero dei clienti che, per ragioni di carattere sociale, non possono essere disalimentati neppure in caso di perdurante morosità, dall'altra, non sono ad oggi previsti fondi pubblici per finanziare il beneficio della non disalimentabilità, il cui costo viene dunque interamente posto in capo alle tariffe del Sistema idrico integrato (SII) per ciascun territorio.

Ne deriva che, se si estendesse anche agli Utenti in condizioni economiche agiate la possibilità di accedere gratuitamente a un quantitativo minimo di acqua, si genererebbero rilevanti costi che finirebbero per essere posti sulla generalità degli Utenti del SII, comprese le famiglie in condizioni economiche disagiate, creando una sorta di perequazione al contrario tra Utenti agiati e Utenti non agiati.”

Più recentemente, l'AEEGSI, nel DCO AEEGSI 577/2015/R/IDR, prefigura gli orientamenti finali relativi al Metodo Tariffario Idrico per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2), confermando l'approccio di trattamento degli oneri di morosità. Alla luce della sostanziale stabilità di tali costi segnalati dai gestori negli anni 2011-2013, si prospettano la conferma e un rafforzamento del meccanismo incentivante del recupero dei crediti, anche al fine di ridurre la morosità del settore idrico, notevolmente più elevata rispetto a quella rilevata negli altri settori regolati. L'AEEGSI è, quindi, orientata a riconoscere il 60%-70% dei costi di morosità effettivamente sostenuti, mediante l'applicazione delle seguenti nuove percentuali al fatturato, (per il Nord sono del 1,5% - 1,8%; per il Centro e il Sud sono rispettivamente 2,8%-3,3% e 5,6%-6,2). L'Autorità esprime l'intenzione di confermare la possibilità di presentare un'istanza motivata per richiedere costi maggiori di morosità, dove, altrimenti, si rischi di compromettere l'equilibrio economico-finanziario.

10.1. PREAVVISO PER LA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO PER MOROSITÀ DELL'UTENTE

Decorsa la scadenza della bolletta senza l'avvenuto pagamento, il Gestore invia all'Utente un primo sollecito, accompagnato da un duplicato della fattura non pagata, invitandolo a provvedere al pagamento della fattura scaduta o altrimenti di dare comunicazione del pagamento avvenuto nelle modalità ivi indicate, assegnando un tempo non inferiore a 30 giorni solari per il pagamento o per la comunicazione, informando contestualmente sulle modalità e sui tempi per il ripristino della fornitura stessa.

Qualora l'Utente non sani la morosità accertata entro tale termine il Gestore provvede a diffidare formalmente ai sensi di legge l'Utente moroso, inviando secondo sollecito con raccomandata semplice, ingiungendo il pagamento entro 20 giorni solari e preavvisando della possibilità di sospendere la fornitura nel caso di mancato pagamento.

d.P.C.M. 29 aprile 1999

Si prevede quale misura estrema, in caso di morosità, la sospensione della fornitura con un preavviso di sospensione non inferiore ai 20 giorni.

Qualora l'Utente non sani la morosità nei termini suddetti il Gestore può provvedere alla sospensione del servizio.

Obiettivo di miglioramento

Ove previsto con apposito "Regolamento per le utenze deboli/disagiate" approvato dall'EGATO in condizione di documentato disagio economico e ove tecnicamente possibile, il Gestore può provvedere all'installazione di adeguati strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura al fine di garantire una erogazione minima/controllata di acqua [indicativamente 30 l/utenza/giorno].

Il Gestore non può procedere in ogni caso alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio

Inoltre la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi: quando il pagamento della bolletta sia già stato eseguito, ma non ancora comunicato al Gestore per una causa non imputabile all'Utente; nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi; per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale; nei casi in cui l'Utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

La riattivazione della fornitura idrica avverrà entro 2 giorni feriali, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura (vedasi il paragrafo "riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità").

In nessun caso è addebitabile all'Utente subentrante la morosità pregressa, ad eccezione dei 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 in oggetto (vedasi il paragrafo "Voltura della fornitura").

11. INFORMAZIONE E TUTELA

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

In particolare la presente Carta, completa di tutti gli allegati, ed i Regolamenti del Servizio Idrico Integrato sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito *internet* del Gestore e dell'EGATO. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito *internet* sia comunicate tramite avviso in fattura.

11.1. INFORMAZIONI AGLI UTENTI

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 degli standard di qualità specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore, inoltre, per garantire all'Utente una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo, utilizza, oltre al *call center*, agli sportelli e alla bolletta, i seguenti strumenti:

- materiale informativo - sono disponibili opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti consigli sul corretto utilizzo degli impianti in termini di sicurezza e di risparmio della risorsa acqua in modo da evitare eventuali sprechi; detti opuscoli verranno messi a disposizione degli Utenti nei modi ritenuti più appropriati;
- comunicazioni radiofoniche, televisive, a mezzo quotidiani locali o via *Internet* - le comunicazioni sono finalizzate ad informare circa eventuali attività, notizie ed eventi, che è necessario od opportuno che l'Utenza conosca con la massima tempestività.

In particolare il Gestore, attraverso i suddetti strumenti, si impegna anche ad assicurare l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *homepage*, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Le informazioni riguardano:

- i componenti caratteristici espressi in ioni;
- il periodo di riferimento delle analisi effettuate;
- l'unità di misura utilizzata;
- i valori medi di parametro rilevati;
- i valori di riferimento fissati dalla legge

e sono relative almeno ai seguenti parametri: PH, Residuo fisso 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio, Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonato, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese.

Il Gestore rende disponibili le informazioni relative a:

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

in modo che siano accessibili a tutti i clienti finali nel proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla *homepage* e con almeno un'ulteriore modalità.

Nei casi di erogazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità.

Il Gestore effettua, secondo propri "piani di intervento", un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e fognarie, indicando nella relazione annuale i risultati della ricerca.

Il Gestore si impegna inoltre a:

- rendere note agli Utenti le variazioni alle condizioni di erogazione del servizio e alle regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- informare sulle procedure di pagamento delle fatture, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- rendere note, nei locali accessibili agli Utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli Utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- comunicare agli Utenti, in caso di richiesta, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione delle tubature;
- rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
- informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare è tenuto a fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informa l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
- informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa;
- informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione attraverso report statistici globali aggiornati periodicamente;

- predisporre miglioramenti ai servizi telefonici per renderli sempre più adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, ecc.);
- effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo.

Il Gestore, infine, rende noti agli Utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Gli Utenti inoltre possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore preposti alla gestione dei reclami.

11.2. RICHIESTE DA PARTE DELL'UTENTE

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

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

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

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

11.2.1. RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

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.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

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

DCO 560/15

L'orientamento è quello di uniformare i tempi per le risposte scritte alle richieste di informazioni (30 giorni lavorativi) sia per tutti i tipi di dati richiesti.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Si chiede conferma del nuovo orientamento dell'AEEGSI che sarebbe non coerente con quanto già stabilito con Deliberazione 586/12 nella quale era riportato che su richiesta dell'Utente finale il Gestore avrebbe fornito per iscritto entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta le informazioni relative a:

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

Inoltre il tempo di risposte scritte a richieste di informazione passa da 30 giorni solari (DCO 665/14) a 30 giorni lavorativi (DCO 560/15).

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve comunque essere informato dal Gestore sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

11.2.2. RICHIESTE 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 di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

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 - DCO 560/15

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

11.2.3. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta.

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 al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "Indennizzi").

Standard specifico per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti - DCO 560/15

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

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti passa da 30 giorni solari (DCO 665/14) a 30 giorni lavorativi (DCO 560/15)

11.2.4. PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

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 obbligatori decritti nel seguito.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di qualità per la risposta a reclami scritti, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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

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

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

- 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).

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 obbligatori di seguito descritti.

Il reclamo può essere anche presentato direttamente tramite sportello.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad 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 ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice Utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;

- c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare ai fini della fatturazione;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi addebitabili all'Utente nel caso 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 al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- 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).

L'Utente può in ogni caso presentare reclamo anche attraverso le Associazioni dei Consumatori. A tal fine il Gestore promuove, previa intesa con l'Ente di Governo dell'Ambito, apposite convenzioni o protocolli d'intesa.

11.2.5. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE

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 ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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

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

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

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

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con paragrafo "rilevazione consumi";

- 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.

11.3. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità ricapitolati in allegato alla presente Carta, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base, ad 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.

11.3.1. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

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

Gli indennizzi sono corrisposti attraverso accredito dell'importo nella prima fatturazione utile. Tale accredito potrà avvenire o sulla bolletta medesima o tramite altra forma di

accredito ritenuta opportuna. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzia un credito a favore dell'Utente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

11.3.2. CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'Utente finale (ad es. la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa) o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'Utente, quali, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente;
- d) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- e) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Qualora si verificano disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

OSSERVAZIONI ANEA AL DCO 560/15

Si chiede di poter aggiungere alle cause di mancato indennizzo il caso in cui la richiesta provenga da un Utente non in regola con i pagamenti.

11.4. PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTE E GESTORE

Il Gestore attiva almeno una delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, privilegiando forme di conciliazione paritetiche predisposte dagli Enti locali o dall'Ente di Governo dell'ambito con le rappresentanze delle Associazioni dei Consumatori.

Tali procedure vengono adeguatamente pubblicizzate tramite la Carta del Servizio, nonché attraverso vari canali informativi di cui il Gestore dispone (sito *internet*, bollette, ecc.).

Ai sensi dell'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 - "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), gli enti locali,

in sede di stipula dei contratti di servizio, prevedono l'obbligo per il soggetto Gestore di emanare una Carta dei servizi, recante, fra l'altro, le modalità per adire le vie conciliative, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli Utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.

Il contenuto delle Carte dei servizi, con particolare riferimento alle procedure di conciliazione, è stato ulteriormente integrato per mezzo della legge 18 giugno 2009, n. 69, che, all'articolo 30, recante "Tutela non giurisdizionale dell'Utente dei servizi pubblici", stabilisce, al comma 1, che le Carte medesime debbano prevedere la "possibilità, per l'Utente o per la categoria di Utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia, che avviene entro i trenta giorni successivi alla richiesta", con eventuale ricorso a meccanismi di sostituzione del soggetto erogatore inadempiente.

Con l'accordo formalizzato in sede di Conferenza Unificata il 26 settembre 2013 sono state adottate le "Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244". In tale documento, che non è vincolante, ma residuale rispetto alla regolazione adottata o adottanda da parte delle Autorità indipendenti competenti per settore, propone uno "Schema di Protocollo d'intesa sulla Conciliazione paritetica tra Comune, Azienda e Associazioni dei Consumatori."

La più recente normativa comunitaria circa gli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), la direttiva 2013/11/UE, prevede per tutti i settori di consumo di garantire ai consumatori l'accesso agli organismi ADR di qualità per trattare in modo efficace, equo, indipendente e trasparente le eventuali controversie.

Pur non essendoci nei provvedimenti regolatori dell'AEEGSI tale obbligo, la stessa Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva conclusasi con la delibera AEEGSI n. 97/2015; nella quale propone la costruzione di un sistema di tutele e di risoluzione alternativa delle controversie. È ragionevole ipotizzarne l'obbligo, da parte dell'AEEGSI, di inserimento nella carta dei servizi delle procedure di conciliazione come, d'altronde, la stessa Autorità ha già istituito per i clienti energia il Servizio conciliazione on-line (gestito da Acquirente Unico S.p.A.).

In riferimento a ciò, alcune Regioni hanno istituito appositi organismi, anche composti da associazioni dei consumatori, con il compito di presidiare e contribuire, all'interno di una o più ATO, alle attività in tema di tutela dei consumatori, comprese quelle inerenti alla promozione ed allo svolgimento di procedure di ADR (anche sul modello paritetico) per la risoluzione delle controversie fra gli Utenti e i gestori che operano negli ATO di competenza.

Schematizzando, le procedure di risoluzione stragiudiziale si possono classificare (AEEGSI Del. 97/2015/E/IDR del 12/03/2015).

- *"Conciliazione paritetica": procedura di risoluzione alternativa delle controversie che si basa su Protocolli d'intesa sottoscritti dal singolo Gestore e da una o più associazioni dei consumatori e che si svolge per mezzo di una commissione - istituita presso l'ufficio di conciliazione (a sua volta istituito presso il Gestore che ha sottoscritto il Protocollo) - composta da un conciliatore dell'associazione, che rappresenta l'Utente, e da un conciliatore che rappresenta il Gestore.*
- *"Conciliazione CCIAA": procedura di mediazione/conciliazione svolta presso le Camere di*

Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 e s.m.i.41, nella quale un mediatore terzo e imparziale assiste due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.

- *“Conciliazione altri Organismi d.lgs. n. 28/2010”:* procedura di mediazione/conciliazione svolta presso Organismi privati o pubblici, diversi dalle Camere di Commercio, ai sensi del predetto d.lgs. 28/10 e s.m.i..
- *“Commissione mista conciliativa”:* organismo, di norma, composto dal difensore civico regionale (o da un suo rappresentante), da un membro designato dalle associazioni dei consumatori e da un componente nominato dal Gestore al quale può rivolgersi l’Utente che ritenga di aver subito un pregiudizio a causa di un comportamento non conforme a quanto previsto dal Regolamento e/o dalla Carta del Servizio.

Possono essere definite anche procedure di conciliazione diverse da quelle sopra indicate, rese disponibili agli Utenti da parte del Gestore per la risoluzione alternativa delle controversie eventualmente insorte.

Ai sensi dell’articolo 141, comma 6, lettera c), del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, come modificato, in ultimo, dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, di recepimento della direttiva 2013/11/UE “sull’ADR per i consumatori”, prevede che siano fatte salve le disposizioni che prevedono l’obbligatorietà delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell’AEEGSI e le cui modalità di svolgimento sono regolamentate dalla stessa AEEGSI con propri provvedimenti”.

L’AEEGSI pertanto con la deliberazione 5 novembre 2015, 522/2015/E/com, al fine di dare attuazione all’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e all’articolo 141, comma 6, lettera c) del Codice del consumo, ha avviato un “procedimento per l’adozione della Disciplina in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti finali e/o Utenti finali e operatori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico - ADR europea”.

Con il recentissimo DCO 562/2015/E/COM recante “Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e Utenti finali e operatori nei settori regolati dall’autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” l’AEEGSI propone, unitamente a uno schema di Disciplina, gli orientamenti per definire le modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti finali, Utenti finali e operatori nei settori regolati, illustrando i presupposti e i principali contenuti dell’intervento e offre l’opportunità a tutti i soggetti interessati di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati.

Nel caso di insoddisfazione rispetto alle risposte ottenute in relazione ad un reclamo, sono a disposizione dell’Utente altre modalità risolutive indicate in bolletta ed esposte in modo chiaro ed esauriente nel sito web del Gestore, di seguito elencate:

- a) richiesta in forma scritta al Gestore di un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 15 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l’Utente entro i successivi 20 giorni;

- b) rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito, attraverso:
 - o il servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGATO riceve l'istanza sulla sua casella di posta elettronica e provvede a riscontrarla dopo i necessari approfondimenti;
 - o in orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGATO;
- c) richiesta per la soluzione, in via non giudiziale, di attivazione della procedura di conciliazione prevista dall'EGATO [presso sportelli, commissione o altro organo di arbitrato previsto dalla stessa EGATO o dall'AEEGSI] e disciplinata da apposito Regolamento disponibile presso gli sportelli e scaricabile dal sito web aziendale;

L'Utente potrà dare comunicazione per conoscenza, all'EGATO ed è comunque facoltà dell'Utente percorrere ogni altra via giudiziale o stragiudiziale.

Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire all'Ente di Governo d'Ambito circa il numero e il tipo di reclami ricevuti e il seguito a essi dato. Il Gestore tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

In alcune carte dei servizi il Gestore è riportato quale soggetto incaricato a scegliere il tipo di procedura conciliativa. Si consideri che la commissione o organo d'arbitrato deve garantire l'imparzialità; genericamente può dirsi costituita da un componente indicato dal Gestore, uno in rappresentanza dell'Utente e una terza figura neutrale. Se fosse il Gestore a definire quale procedura conciliativa, potrebbe insorgere un problema di conflittualità (su questo punto si apre una riflessione).

Alcune carte dei servizi indicano all'Utente di rivolgersi al Comitato Consultivo degli Utenti per la risoluzione del reclamo rimasto insoddisfatto. Spetta ad ogni singolo EGATO decidere in base al proprio regolamento per il funzionamento del CCU l'inserimento di una voce simile.

Lo stesso dicasi delle carte che prevedono la possibilità di avvalersi della collaborazione delle Associazioni dei Consumatori riconosciute (ai sensi dell'art. 137 del d.lgs. n. 206 del 6/9/05). Questa soluzione rasenta l'ovvietà in quanto l'Utente è libero di scegliere a chi rivolgersi per far valere i propri diritti.

11.5. TUTELA EGATO

Gli Utenti, nel caso di mancata risposta e/o esito insoddisfacente della stessa a seguito della segnalazione o del reclamo presentato al Gestore, o nel caso in cui rilevino inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal Gestore, possono rivolgersi all'ufficio preposto alla Tutela degli Utenti istituito presso l'Ente di Governo dell'Ambito. Tale possibilità viene adeguatamente pubblicizzata dal Gestore, in particolare viene indicata nelle risposte ai reclami, insieme ai recapiti cui riferirsi.

Ufficio Tutela Utente – EGATO	[riferimenti: indirizzo, telefono, fax, e-mail]
-------------------------------	---

Per l'attività di tutela dell'Utente l'Ente di Governo dell'Ambito garantisce:

- un servizio di segnalazione via web accedendo al quale, una volta riempito e inviato il modulo on line, il referente dell'EGATO riceve l'istanza sulla sua

casella di posta elettronica e provvede a riscontrarla dopo i necessari approfondimenti;

- un orario di ricevimento degli Utenti, durante il quale gli stessi possono recarsi personalmente presso gli uffici dell'EGATO.

L'EGATO pubblica sul proprio sito sulla *home page* la presente Carta.

11.6. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Viene assicurato l'accesso agli atti del Gestore relativi al S.I.I., in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184. In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte dello stesso può essere denunciato dall'Utente all'Ente di Governo d'Ambito nei successivi 30 giorni lavorativi.

11.7. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il Gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi dei servizi telefonici privi dotati di albero fonico che devono essere registrati e comunicati all'Autorità in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il Gestore eroga il servizio.

11.8. OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a predisporre e a trasmettere all'AEEGSI un resoconto che contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta del Servizio, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni. Nel resoconto sono anche riportati il numero e l'entità dei rimborsi effettuati nell'anno di riferimento.

Tale resoconto è reso disponibile agli Utenti che ne fanno richiesta.

DCO 560/15

Si rimanda al testo di cui all'art. 76 dello Schema di provvedimento per l'elenco completo dei dati che il Gestore è tenuto a comunicare.

OSSERVAZIONI AL DCO 560/15

Si ritiene opportuno che i dati vengano comunicati non solo all'AEEGSI ma anche all'EGATO.

12. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO - STANDARD GENERALI E SPECIFICI

INDICATORE	Tipologia di standard	Livello di qualità (laddove non specificato i giorni si intendono lavorativi)	Indennizzo
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO			
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto (tempo massimo di attesa agli sportelli)	generale	95%	-
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 (tempo medio di attesa agli sportelli)	generale	≤ 20 minuti	-
Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al Servizio telefonico-AS)	generale	AS ≥ 90% - rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	-
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 TMA)	generale	TMA ≤ 240 - rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	-
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli Utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico LS)	generale	LS ≥ 80% - rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	-
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 (CPI)	generale	90%	-
CONTINUITA' DEL SERVIZIO			
Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	specifico	3 ore	30 euro
Tempo minimo di preavviso per le interruzioni programmate	specifico	48 ore	-
Durata massima delle interruzioni programmate	specifico	24 ore	-
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per gli impianti	specifico	12 ore	-
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro sino a 300 mm di DN	specifico	12 ore	-
Tempo massimo di intervento per riparazione guasti ordinari - per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm di DN	specifico	24 ore	-
AVVIO/CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE			
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	specifico	20 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	specifico	20 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	specifico	20 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	specifico	20 giorni	30 euro

INDICATORE	Tipologia di standard	Livello di qualità (laddove non specificato i giorni si intendono lavorativi)	Indennizzo
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	10 giorni	30 euro
Percentuale minima di allacci idrici complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	generale	90%	-
Percentuale minima di allacci fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	generale	90%	-
Percentuale minima di lavori complessi, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	generale	90%	-
Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	5 giorni	30 euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore	specifico	5 giorni	30 euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	specifico	2 giorni feriali	30 euro
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente finale	specifico	7 giorni	30 euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura	specifico	5 giorni	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	specifico	3 ore	30 euro
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale	generale	90%	-
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i dieci (10) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	generale	90%	-
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, comunicate entro le precedenti 24 ore	generale	95%	-
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	specifico	30 giorni	30 euro
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (gestione separata)	specifico	5 giorni	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (gestione separata)	specifico	5 giorni	30 euro
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi (gestione separata)	generale	90%	-
FATTURAZIONE E PAGAMENTO			
Periodicità minima di lettura del contatore	specifico	2 volte all'anno	-

INDICATORE	Tipologia di standard	Livello di qualità (laddove non specificato i giorni si intendono lavorativi)	Indennizzo
Tempo massimo per l'emissione della fattura	specifico	45 giorni solari	30 euro
Periodo di riferimento della fattura	specifico	Coerente con periodicità di fatturazione	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	specifico	20 giorni solari	-
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	specifico	60 giorni	30 euro
Periodicità minima di fatturazione	specifico	2/anno-consumi>100 mc	30 euro
		4/anno-consumi tra 101 e 500mc	
		6/anno-consumi tra 501 e 2000mc	
		12/anno-consumi>2000	
INFORMAZIONE E TUTELA			
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	specifico	30 giorni	30 euro
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni	30 euro
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	generale	95 %	-