

# LINEE GUIDA ATERSIR PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO Settembre 2016

- **NOTA PRELIMINARE:** si precisa che in caso siano presenti lacune o punti di contrasto delle presenti Linee Guida rispetto alla Delibera AEEGSI del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr s.m.i. quest'ultimo documento è da considerarsi in ogni caso prevalente.
- **Tutto quanto riportato in verde è ripreso dalla Delibera AEEGSI del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr s.m.i.**

## **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

### **Premessa**

- a) Indicazione del fatto che: fornitura idropotabile, raccolta e depurazione acque reflue costituiscono il SII.
- b) Esplicitazione degli obiettivi del SII:
  - Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
  - Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
  - Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
  - Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
  - Contenimento dei costi;
  - Rispetto dell'ambiente.
- c) Indicazione degli Attori del SII: ATERSIR (Regolatore), AEEGSI, Società erogatrice (Gestore), Cliente.
- d) Esplicitazione del fatto che il Cliente usufruisce del SII attraverso il Contratto sottoscritto con il Gestore.
- e) Esplicitazione del fatto che ogni indicazione contenuta nella Carta del SII sostituisce ogni altra precedente informazione attinente agli argomenti in essa trattati.
- f) Indicazione della legislazione di riferimento.

### Note

*La trattazione ha l'obiettivo di informare il Cliente in ordine al contesto all'interno del quale viene erogato il Servizio e soprattutto del fatto che si tratta di un processo controllato come richiesto per la gestione di un bene pubblico inalienabile (in considerazione del fatto che non è detto che il Cliente "comune" conosca tale processo).*

*Per quanto attiene alla legislazione e ad altri eventuali riferimenti (Piano Ambito, ecc.) è opportuno non riportarli per esteso nel testo, ma attivare appositi link o indicare come e dove è possibile reperirli in forma cartacea (al fine di mantenere il documento di agile consultazione).*

### **Funzioni**

- a) Definizione dei diritti/doveri del Cliente e del Gestore.
- b) Esplicitazione del fatto che la Carta costituisce un ampliamento e/o una puntualizzazione degli elementi del Contratto di fornitura, sottolineando che gli eventuali aspetti migliorativi nei confronti del Cliente costituiranno un'integrazione contrattuale.
- c) Introduzione di un sistema di indennizzi economici da corrispondersi in caso di mancato rispetto degli standard indicati.
- d) Predisposizione di un sistema informativo in grado di fornire al Cliente tutti i dati utili attinenti al SII.

- e) Indicazione dei Soggetti preposti alla tutela del Cliente.

Note

*L'obiettivo è di informare da subito in maniera chiara, precisa e sintetica, il Cliente sull'utilità pratica della Carta.*

**Ambito di Applicazione e Validità Temporale**

- a) Indicazione della tipologia di "Utenza" a cui si applica (civile, idropotabile per usi produttivi, ecc..; comunque connessa alle reti oggetto di conferimento del Servizio al Gestore da parte di ATERSIR).
- b) Evidenziazione delle tipologie di "Utenza" non rientranti nel SII, ovvero regolate con specifici atti non compresi nella Carta (es. acquedottistica industriale).
- c) Previsione di una validità temporale massima: 5 anni.
- d) Previsione di una periodicità di aggiornamento non superiore a: 3 anni.
- e) Esplicitazione delle modalità di informazione del Cliente e delle eventuali variazioni apportate.

Note

*In questa parte per le modalità di informazione su eventuali modifiche/aggiornamenti si ritiene opportuno inserire un accenno, rimandando allo specifico paragrafo per la trattazione più completa.*

## **1. GESTORE DEL SERVIZIO**

### **1.1 Informazioni Generali**

1. Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso.
2. Indicazione della forma societaria e della ripartizione della "proprietà" del capitale sociale.
3. Esplicitazione delle attività svolte (solo SII, multiservizi).
4. Indicazione dei territori serviti relativamente al SII.
5. Indicazione della modalità organizzative/operative nel territorio oggetto di contratto con il Cliente.
6. Indicazione del numero di addetti.
7. Esplicitazione del fatturato del SII, o globale se Società multiservizi, per l'anno di riferimento della Carta in essere.
8. Esplicitazione dell'adozione del Sistema Qualità e Certificazione.
9. Indicazione dei link o di altri mezzi per ulteriori informazioni.

#### Note

*Mantenere la descrizione/caratterizzazione del Gestore in forma sintetica pur toccando tutti i contenuti descritti.*

*Per ulteriori informazioni (organigramma, sedi operative, bilanci economico-finanziari, bilanci sostenibilità, cc.) indicare ove e' possibile reperirle (sito della Società, cc.).*

*Per l'area di intervento, ai fini di una più immediata identificazione, specificare le Province (o i Comuni, se l'attività non è svolta sull'intera Provincia) della Regione Emilia Romagna, limitandosi ad indicare in quali eventuali altre Regioni viene effettuato il Servizio.*

*Tuttavia si suggerisce di inserire le informazioni specifiche sul Gestore (es. organizzazione territoriale) e le sue attività operative (es. aree di svolgimento del servizio) in un'apposita appendice al fine di consentire un uso della Carta il più possibile generale.*

### **1.2 Riconoscibilità del Gestore**

1. Esplicitazione del fatto che il Personale agli sportelli fisici è dotato di tesserino di riconoscimento.
2. Esplicitazione del fatto che il Personale addetto al contatto telefonico è dotato di identificativo.
3. Esplicitazione del fatto che il Personale tecnico è dotato di abbigliamento con logo Aziendale e tesserino di riconoscimento.
4. Indicazione del fatto che gli automezzi di servizio sono dotati di logo aziendale.

Note

*Si ritiene opportuno l'inserimento di questo specifico paragrafo per evitare che l'argomento risulti disperso in più parti.*

*Eventualmente, ove necessario, si può ripetere in altra sezione della Carta (es. trattando di sportelli per il pubblico).*

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Eguaglianza**

1. Esplicitazione del fatto che:

- a) nell'erogazione del SII non è ammessa distinzione tra Clienti in relazione a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.
- b) è assicurato lo stesso trattamento per Clienti serviti in parti diverse del territorio e/o appartenenti a diverse categorie, a parità di condizioni impiantistiche.
- c) è assicurata l'accessibilità ai servizi anche per disabili, anziani, fasce sociali deboli.
- d) il Cliente ha diritto di procedere secondo quanto indicato al punto "Reclami/Richieste" in ogni caso in cui le suddette indicazioni vengono disattese.

Note

*Accennare (sinteticamente) cosa si intende con i termini "categoria" riferito ai Clienti e "a parità di condizioni impiantistiche". Per quest'ultimo aspetto opportuno accennare agli investimenti del Piano d'Ambito volti anche al superamento delle differenze in essere.*

*La garanzia di uno stesso trattamento per particolari Clienti va esplicitata solo se le azioni previste sono già attive.*

### **2.2 Imparzialità**

1. Esplicitazione del fatto che:

- a) verrà data la stessa interpretazione ed applicazione delle singole voci della Carta nei confronti di tutti i Clienti.
- b) il Cliente ha diritto di procedere secondo quanto indicato al punto "Reclami/Richieste" nel caso in cui le suddette indicazioni vengano disattese.

### **2.3 Partecipazione**

1. Esplicitazione della garanzia di accesso del Cliente ad informazioni personali (fatture, letture, contratto, ecc.) e di carattere generale inerenti il SII (qualità acqua erogata, cc.) secondo la normativa vigente.
2. Indicazione della possibilità di accesso ai dati di carattere generale da parte di Soggetti rappresentativi dei Clienti.

3. Previsione della facoltà per il Cliente di avanzare proposte e suggerimenti, nonché di inoltrare reclami.
4. Predisposizione ed indicazione dell'esistenza di un sistema identificativo del personale e dei responsabili delle strutture.
5. Esplicitazione del fatto che se le suddette indicazioni vengono disattese il Cliente ha diritto di procedere secondo quanto indicato al punto "Reclami/Richieste".

Note

*Fornire una descrizione sintetica rimandando ai punti specifici della Carta.*

## **2.4 Efficacia ed Efficienza**

1. Indicazione:
  - a) del fatto che il servizio è svolto in ogni suo aspetto (amministrativo, tecnico, ambientale, ecc.) con l'obiettivo del miglioramento continuo.
  - b) dell'impiego delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente funzionali rispetto all'obiettivo del costante miglioramento del servizio,
  - c) della rilevanza che il tema assume per il Cliente in quanto direttamente connesso all'erogazione del SII che ha tra le finalità il contenimento dei costi specifici tariffati.

## **2.5 Cortesia**

1. Indicazione del fatto che:
  - a) il Personale è tenuto a comportarsi con cortesia nei confronti del Cliente agevolandolo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.
  - b) il Cliente ha diritto di procedere secondo quanto indicato al punto "Reclami/Richieste" nel caso le suddette istruzioni vengano disattese.

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

1. Indicazione della predisposizione di documentazione (modulistica, atti contrattuali, cc.) redatta in forma chiara e comprensibile.
2. Indicazione della semplificazione delle procedure attraverso l'utilizzo dei servizi telefonici oppure on line per l'espletamento degli atti Cliente/Gestore.
3. Esplicitazione del fatto che il Cliente ha diritto di procedere secondo quanto indicato al punto "Reclami/Richieste" in caso le suddette indicazioni vengono disattese.

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

1. Previsione della garanzia di un servizio H 24 per tutti i giorni dell'anno.

2. Esplicitazione del fatto che le interruzioni potranno avvenire solo per cause di forza maggiore o per interventi programmati secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.
3. Previsione della garanzia dell'erogazione di servizi alternativi di emergenza secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.
4. Specificazione del diritto del Cliente di procedere secondo quanto indicato al punto "Reclami/Richieste" se le suddette indicazioni vengono disattese.

Note

*Si suggerisce il collegamento della presente sezione allo specifico capitolo della Carta e alla possibilità di procedere con quanto previsto al punto "Reclami/Richieste".*

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

1. "Definizione" delle principali condizioni di fornitura del SII (portate, pressioni, ecc.).
2. Indicazione dei documenti che riportano le principali condizioni di fornitura (Contratto Servizio Cliente/Gestore, Regolamenti, cc.).
3. Indicazione dei documenti obbligatoriamente forniti al Cliente all'atto della sottoscrizione del Contratto di Servizio.
4. Indicazione della reperibilità ed acquisizione di ogni documento contrattuale direttamente dal sito web del Gestore.
5. Informazione su come reperire i documenti non forniti obbligatoriamente.

Note

*Mantenere una forma espositiva sintetica rimandando ai documenti di base o a eventuali punti specifici della Carta.*

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

1. Informazione sull'effettuazione di un servizio attento alla propria qualità interna (miglioramento continuo delle tecnologie adottate, ottimizzazione delle procedure aziendali, cc.) ed all'impatto sull'ambiente.
2. Indicazione dell'adozione da parte del Gestore di Sistemi di Qualità e di Certificazione.
3. Evidenziazione dell'utilizzo di tali strumenti, con riscontri validati da Soggetti terzi, per la valutazione complessiva dell'operato del Gestore da parte del soggetto Regolatore.

## **2.10 Riservatezza (Privacy)**

1. Informazione che tutti i dati inerenti il Cliente saranno utilizzati esclusivamente per le finalità collegate al SII.
2. Indicazione dei riferimenti legislativi.
3. Indicazione della presenza di un Responsabile del trattamento dei dati.

Note

*Il tema non essendo ripreso in altre parti della Carta richiede, data la sua importanza, alcune esplicitazioni quali: la legislazione di riferimento, il Responsabile del trattamento dei dati e le modalità di trattamento e conservazione dei dati.*

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

*Si riprende l'Art. 4 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

#### **3.1 Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio)<sup>1</sup>**

1. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
  - b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
  - c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
  - d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
  - e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
  - f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
  - g) tempo di attivazione della fornitura;
  - h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
  - i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
  - j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
  - k) tempo di disattivazione della fornitura;
  - l) tempo di esecuzione della voltura;

---

<sup>1</sup> Per la determinazione dei valori degli standard indicati si rinvia alle relative Tabelle al capitolo 14.



- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
  - n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
  - o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
  - p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
  - q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
  - r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
  - s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
  - t) tempo di sostituzione del misuratore;
  - u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
  - v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
  - w) tempo per l'emissione della fattura;
  - x) periodicità di fatturazione;
  - y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
  - z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
  - aa) tempo di rettifica di fatturazione;
  - bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
  - cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.
2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQSII si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
  - b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
  - c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
  - d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;

- e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- i) tempo medio di attesa agli sportelli;
- j) accessibilità al servizio telefonico;
- k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- l) livello del servizio telefonico;
- m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

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

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

Note

*Opportuno indicare questa tipologia di standard in relazione ad alcune voci specifiche della Carta (es. "Verifiche Livello di Pressione...").*

***Si riprende il Titolo X dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

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

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nelle Tabelle al capitolo 14, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui al successivo capitolo 4 – Accesso al servizio, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
  - i. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - ii. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - iii. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

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

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

### **3.5 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

1. 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.
2. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità di cui all'ultimo periodo del punto precedente, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.
3. 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".

## **4. ACCESSO AL SERVIZIO**

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

1. Informazione sugli sportelli fisici: modalità operative (elimina code, personale dotato di tesserino di riconoscimento, ecc.).
2. Informazione sugli sportelli telefonici: presenza numero verde, numero telefonico dedicato, eventuali costi unitari per tipologia di chiamata (fisso, cellulare), presenza operatore ed integrazione con risponditore automatico, personale tenuto a fornire codice identificativo.
3. Informazioni sulla posta elettronica: indirizzo per l'accesso del pubblico.
4. Informazioni sul sito web del Gestore: indirizzo per l'accesso del pubblico.
5. Informazioni sul fax: numero telefonico dedicato, eventuali costi unitari.
6. Informazioni sul servizio via posta: indirizzo dedicato.
7. Prevedere appositi sistemi di agevolazione per l'accesso al servizio da parte di cittadini stranieri (presenza di un interprete su appuntamento, possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue, pubblicazione di opuscoli informativi e documenti di rilievo inerenti il servizio in diverse lingue ecc.).
8. Redazione di una tabella di sintesi riportante per tipologia di accesso: ubicazione, orari di attivazione, numeri telefonici dedicati, indirizzi postali, indirizzi informatici dedicati, tipologia

servizi forniti (elencazione delle pratiche esperibili, informazioni), eventuali costi di accesso (es. telefonici).

Note

*Opportuno prevedere un punto dedicato al fine di non disperdere la definizione dei diversi accessi e l'elencazione delle pratiche esperibili in più parti della Carta.*

***Si riprendono gli Artt. 52-53 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

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

1. Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione. Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo appena descritto per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.
2. Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:
  - a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
  - b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.
3. 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 degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente punto;
  - b) esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al punto successivo "Tempo di attesa agli sportelli".
4. Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 2 e 3.
5. Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente comma, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità relativamente al *Tempo di attesa agli sportelli* e agli *Standard generali di qualità contrattuale del SII* previsti dagli art.53 e 68 dell'Allegato RQSII della delibera 655.

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

1. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da Tabella 2 al capitolo 14 al documento.

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

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore.
2. Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

*Si riprendono gli Artt. 55 e ss. dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

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

1. 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 (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) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui ai successivi Articoli,
2. Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

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

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

1. Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo precedente:
  - a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
  - b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.
2. Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:
  - a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
  - b) tra i diversi servizi per gli operatori multi-utility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

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

1. 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.
2. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

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

1. 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.
2. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
  - a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
  - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

#### **4.9 Livello del servizio telefonico**

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



#### **4.10 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici**

1. La rilevazione degli indicatori di cui agli articoli precedenti è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
2. Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'Articolo 4.8 e all'Articolo 4.9 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 di cui al precedente Articolo 4.6 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.
3. Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 4.7, all'Articolo 4.8 e all'Articolo 4.9 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

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

1. Il gestore deve:
  - a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
  - b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.
2. 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 di cui al presente capitolo 4 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.
3. Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

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

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

1. Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
2. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma precedente si considerano le chiamate degli utenti finali che:
  - a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
  - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

#### **4.13 Appuntamenti Concordati**

*Si riprendono gli Artt. 24-25 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

1. Indicazione che i tempi indicati nel caso in cui il Cliente richieda contemporaneamente un appuntamento anche per attività del Gestore non connesse al SII (es. gas), sono riferiti al valore più alto attribuito alle attività previste.
2. Predisposizione della certificazione di avvenuto o mancato appuntamento concordato (sottoscrizione verbale, segnalazione assenza Cliente o Gestore, cc.).

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

1. 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.
2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato alla Tabella 2 al capitolo 14.
3. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 7.3 e del livello di pressione di cui all'Articolo 7.4;
  - b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito alla relativa Tabella al capitolo 14.
4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui alla Tabella 2 al capitolo 14 le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

1. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 4.16.
2. Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato alla relativa Tabella al capitolo 14.

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

1. 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.
2. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII 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.
3. Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
4. 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.

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

1. 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 prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai precedenti Articoli 4.14, 4.15 e 4.16, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui alla Tabella 1 al capitolo 14 in calce al presente documento.

#### **4.18 Accessi Facilitati per Specifiche Categorie di Clienti**

1. Indicazione delle categorie interessate alle facilitazioni previste.
2. Indicazione delle facilitazioni per l'accesso fisico ai servizi (rampe, servizi igienici, porte automatiche, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, ecc.) e della riduzione dei tempi (sportelli fisici, appuntamenti concordati).
3. Indicazione di eventuali facilitazioni anche sui tempi di preventivazione e di erogazione del SII (con particolare riferimento a allacciamento, trasferimento, ripristino). Se previsti, rimandare agli specifici punti della Carta.

#### Note

*Indicare unicamente le azioni effettivamente in essere evitando le formulazioni: "si impegnerà", "farà", "svilupperà", ecc.*

## **5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

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

*Definizioni da assumere come riferimento specificate nella legenda di cui all'art. 1 dell'allegato A alla del. 655. Sono inoltre stati ripresi i contenuti degli artt. 18-19*

1. Indicazione della tipologia dei lavori necessari all'erogazione del SII al Cliente mediante il collegamento a impianti esistenti:
  - **semplici:** lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

- complessi. lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- 2. Esplicitazione dei lavori complessi compresi quelli inerenti le bocche antincendio.
- 3. Indicazione dei lavori esclusi dalla classificazione (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.) oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore.
- 4. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: la richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
- 5. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.
- 6. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla Tabella 1 al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Note

*Si richiede la trattazione specifica del tema delle bocche antincendio.*

## **5.2 Preventivazione per Fornitura Idrica da Acquedotto**

***Si riprende l'Art. 7 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

1. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari: la richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
2. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo comma 5, le seguenti informazioni:
  - l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
  - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

***Si riprende l'Art. 5 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

3. 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. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

4. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche. Nel caso di più interventi contemporanei (es. richiesta di allacciamento ai servizi idrici e ad altri servizi) esplicitazione che il tempo massimo è dettato dall'intervento di maggior durata.

***Si riprende l'Art. 20 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

5. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori: il preventivo deve contenere:
  - a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'Articolo 75, comma 75.3, lettera a);
  - 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 definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
  - 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.
6. Esplicitazione del prezzo dei lavori previsti per tipologia (es. lavori semplici forfettizzati, lavori complessi in base ad analisi distinta) rimandando a specifico prezzario indicando ove e come reperirlo. In ogni caso tali informazioni dovranno essere acquisibili dal sito web del Gestore.
7. Redazione di una tabella riassuntiva riportante per tipologia dei lavori: i tempi massimi di preventivazione, la durata della validità dell'offerta, la tipologia dei prezzi applicati.

Note

*Si ritiene opportuno inserire il riferimento al prezzario applicato dal Gestore.*

***Si riprendono gli Artt. 6-7 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

8. Preventivazione per Allacciamento a Fognatura

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari: 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. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

9. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche. Nel caso di più interventi contemporanei (es. richiesta collegamento acquedotto e rete fognaria) indicazione che il tempo massimo è dettato dall'intervento di maggior durata.
10. Esplicitazione del prezzo dei lavori previsti per tipologia (es. lavori semplici forfettizzati, lavori complessi in base ad analisi distinta) rimandando a specifico prezzario indicando ove e come reperirlo. In ogni caso tali informazioni dovranno essere acquisibili dal sito web del Gestore.
11. Redazione di una tabella riassuntiva riportante per tipologia dei lavori: i tempi massimi di preventivazione, la durata della validità dell'offerta, la tipologia dei prezzi applicati.

Note

*Si ritiene opportuno inserire il riferimento al prezzario applicato dal Gestore.*

## **6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

### **6.1 Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto**

***Si riprende l'Art. 8 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

2. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti, richiesta di autorizzazioni a Soggetti Terzi) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche. Nel caso di più interventi contemporanei (es. interventi collegamento acquedotto e rete gas) indicazione che il tempo massimo è dettato dall'intervento di maggior durata.

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

### ***Si riprende l'Art. 11 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

1. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura: 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, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, 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.

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

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, 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.

2. Indicazione che i tempi indicati nel caso in cui il Cliente richieda più interventi contemporaneamente (es. attivazione fornitura acquedotto e gas) sono riferiti al valore più alto attribuito alle attività previste.
3. Indicazione che il Gestore informa il Cliente della data e dell'orario (richiedendo stessa disponibilità degli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. Informazione del fatto che il Cliente può concordare data e/o orario diversi.
4. Esplicitazione che il Soggetto subentrante non dovrà essere gravato da oneri pregressi.
5. Precisazione che nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".



Note

*La previsione della facoltà di concordare una data ed un orario diversi da quelli proposti dal Gestore dovrà in ogni caso essere sottoposta a limiti precisi tali da non introdurre elementi di discrezionalità in capo al gestore.*

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

***Si riprendono gli Artt.14 e 10.2 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

1. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura: il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. 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.
2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo 7.1 lettera e).
3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso, con conseguente necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica (si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati).
5. Indicazione che il tempo indicato nel caso in cui il Cliente richieda più interventi contemporaneamente (es. interventi disattivazione forniture acquedotto e gas) è riferito al valore più alto attribuito alle attività previste.
6. Indicazione che il Gestore informa il Cliente della data e dell'orario (richiedendo stessa disponibilità degli appuntamenti concordati) previsti per la disattivazione. Informazione che il Cliente può concordare data e/o orario diversi.
7. Esplicitazione del fatto che il Gestore, nel caso in cui preveda di non potere rispettare il tempo massimo previsto, è tenuto ad informare il Cliente con almeno 2 giorni di preavviso rispetto alla data concordata, proponendogli una nuova tempistica.
8. Informazione del fatto che il Cliente può concordare data e/o orario diversi.
9. Indicazione del fatto che i livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

Note

*La previsione della facoltà di concordare una data ed un orario diversi da quelli proposti dal Gestore dovrà in ogni caso essere sottoposta a limiti precisi tali da non introdurre elementi di discrezionalità in capo al gestore.*

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

*Si riprende l'Art. 9 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

1. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario: il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
2. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard temporali e tecnici previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti, richiesta di autorizzazioni a Soggetti Terzi) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche. Nel caso di più interventi contemporanei (es. interventi collegamento acquedotto e rete fognaria) indicazione che il tempo massimo è dettato dall'intervento di maggior durata.

Note (\*\*)

*Si fa osservare che relativamente alle opere di allacciamento alla pubblica fognatura i regolamenti per il S.I.I. vigenti possono prevedere che all'utente compete la realizzazione delle condotte fognarie su area privata fino al punto di allaccio definito dal gestore del S.I.I. sul confine di proprietà, ovvero che all'utente compete anche la realizzazione del tratto di allacciamento posto su area pubblica fino al punto di immissione nella condotta fognaria stradale.*

## **7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1 Rilevazione dei Consumi e Fatturazione**

*Si riprendono gli Artt. 35 e ss. dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

1. Fatturazione

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

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

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

b) Tempo per l'emissione della fattura: il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e). In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

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

Il vincolo non viene applicato con riferimento:

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

d) 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:

1. 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
2. 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
3. 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
4. 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

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

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

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

e) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine per l'emissione della fattura, ovvero il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Nel caso di fattura di chiusura l'ultimo giorno del periodo di riferimento coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura

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

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.

f) Termini per i pagamenti: il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta,

qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra il ricevimento della fattura e la data di scadenza della stessa: 10 giorni lavorativi

g) Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta. Il gestore garantisce, inoltre, all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dello stesso almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- 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. E' necessario prevedere l'indicazione dei luoghi/modalità in/con cui è possibile effettuare i pagamenti (sportelli Gestore, banche, uffici postali, via telematica, ecc.). **Con specificazione** dei luoghi in cui è possibile effettuare i pagamenti senza oneri aggiuntivi. Informazione su ove reperire l'elenco dei Soggetti convenzionati (es. retro bolletta, sito web del Gestore, ecc.). Redazione di una tabella riassuntiva riportante: i luoghi di pagamento, le modalità di pagamento.

2. Rateizzazione

- a) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dalla precedente lettera d). In presenza di tali condizioni il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:

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

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

3. Rettifiche Fatturazione: Indicazione delle casistiche che comportano la rettifica delle fatture emesse: errori "amministrativi", consumi anomali per perdite occulte o guasto contatori, ecc.).
4. Indicazione delle modalità di rettifica: d'ufficio se le cause sono individuate direttamente dal Gestore, oppure su segnalazione del Cliente attraverso una comunicazione fatta pervenire al gestore del Servizio Idrico, anche per via telematica, con la quale l'utente finale contesti la correttezza dei corrispettivi fatturati.
5. Tempo massimo intercorrente tra il verificarsi del "disservizio" e la segnalazione scritta dello stesso da parte del Cliente al Gestore: 90 giorni lavorativi.
6. Indicazione che nel caso di bollette multiservizi (es. acqua, gas, ecc.) la fatturazione riguardante il SII sarà dettagliatamente illustrata.
7. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: la tempistica (mese) di rilevazione dei consumi in funzione delle modalità di lettura (stimata, reale) e delle eventuali fasce di consumo, la tempistica (mese) di fatturazione per tipologia (acconto, conguaglio).
8. Tempo di rettifica di fatturazione: 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 ai sensi della precedente lettera a) del punto 2, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
9. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica: 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 alla relativa Tabella al capitolo 14 in tema di rettifiche 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 indicato nella richiamata Tabella in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

10. In deroga a quanto qui 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.
11. Indicazione che la rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.
12. Esplicitazione che se il Cliente non è collegato a pubblica fognatura verranno fatturati i soli consumi idrici.
13. Indicazione che nessun costo può essere addebitato per l'emissione della fattura e di attività connesse. Precisazione che trattasi di procedura valida solo con contratti diretti Cliente/Gestore.

#### Note

*Si richiede di riportare in questo punto anche la casistica riferita ai consumi anomali da perdite o da guasto del contatore.*

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

1. Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi indicati nell'ultima rilevazione effettuata, oppure, nel caso di consumi condizionati da variabilità stagionali (es. utenze turistiche), pari o superiori al doppio di quelli rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente.
2. Esplicitazione del fatto che i consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.
3. Esplicitazione delle modalità di informazione sui consumi anomali da parte del Gestore da fornirsi entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque prima della fatturazione).
4. Esplicitazione delle modalità di informazione **in caso di sospetta anomalia dei consumi** da parte del Cliente (in caso mancata comunicazione della lettura anomala da parte del gestore):
5. CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL CONTATORE

- a) Evidenziazione del fatto che i consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella Carta al punto "Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".
- b) Periodo di ricostruzione dei consumi anomali: tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'utente o del gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore ad: 1 anno.
- c) Indicazione delle eventuali agevolazioni applicabili ai consumi eccedenti medi effettivi per tipologia di servizio (acquedotto, fognatura/depurazione) e di Utilizzatore (usi domestici, attività produttive, ecc.).
- d) Indicazione della eventuale possibilità di rateizzazione e dei relativi criteri applicativi (numero rate, interessi, ecc.).

#### 6. CASO DI PERDITA OCCULTA (POST-CONTATORE)

- a) Informazione sulla costituzione di un "fondo perdite occulte" o di altro strumento assicurativo. Indicazione delle modalità di adesione e di utilizzo. Informazione sulle eventuali altre forme di agevolazione tariffaria adottate dal gestore in caso di perdita occulta (sconti, rateizzazioni ecc.).
- b) Indicazione delle modalità di verifica dell'applicabilità delle agevolazioni: fornitura da parte del Cliente, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla riparazione, della documentazione probante il guasto e la sua riparazione. Fornitura da parte del Gestore, entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla verifica, dell'esito della stessa.
- c) Esplicitazione delle modalità con cui le comunicazioni di cui al punto precedente vengono effettuate
- d) Esplicitazione del fatto che per consumi anomali dovuti a perdite occulte non si applica la tariffa di fognatura/depurazione ai volumi eccedenti quelli medi effettivi salvo il caso in cui si possa accertare che i volumi oggetto di dispersione risultano essere stati immessi in pubblica fognatura.
- e) Indicare il " fondo perdite occulte" o altra forma assicurativa solo se già operativi. Se operativi, deve essere predisposto uno specifico documento extra Carta

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

1. Indicazione del fatto che il contatore è di proprietà pubblica ed è destinato necessariamente alla gestione del SII.
2. Indicazione delle modalità e dei costi che l'utente dovrà sostenere in caso di richiesta di installazione di un contatore caratterizzato da protezioni per il gelo particolari, aggiuntive rispetto a quelle del contatore "standard" fornito dal gestore
3. Indicazione del fatto che il Gestore effettua la manutenzione ordinaria del contatore.



4. Indicazione del fatto che il Cliente è responsabile della buona tenuta del contatore e dell'integrità dei sigilli.
5. Indicazione delle modalità di richiesta della verifica del contatore, eventualmente rimandando al punto specifico "Accesso al SII".

***Si riprendono gli dello Artt. 28-29-30 Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

6. Tempo di intervento per la verifica del misuratore: il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 4.14 , comma 3.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

7. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui alla richiamata tabella, 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.
8. Sostituzione del misuratore: qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un

appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui gli Articoli 4.14, 4.15 e 4.16 .

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.

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.

9. Indicazione delle modalità di effettuazione della verifica (sul posto di installazione o, ove non sia tecnicamente possibile, presso altro luogo, con precisazione del fatto che la stessa verrà effettuata in un laboratorio sito nel territorio della medesima provincia, direttamente da parte del Gestore o con utilizzo di ditta esterna, indicazione luogo/giorno/ora affinché il Cliente possa partecipare).
10. Indicazione dei limiti di tolleranza previsti nel confronto tra il contatore in esame e quello campione.
11. Periodo massimo di conservazione del contatore verificato e non guasto: 1 anno.
12. Indicazione del prezzario applicato ovvero dove e come reperirlo.
13. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le tempistiche delle varie fasi della verifica, i limiti di tolleranza, le casistiche del processo di verifica e le modalità di correzione dei consumi.

#### Note

*Inserire gli obblighi del Cliente per la sua corretta tenuta anche per quanto attiene ai sigilli con ciò escludendo ogni manomissione.*

#### **7.4 Verifiche Livello di Pressione in Prossimità del Punto di Consegna**

1. Indicazione delle modalità di richiesta della verifica della pressione di rete, eventualmente rimandando al punto specifico "Accesso al SII".

#### ***Si riprendono gli Artt. 31, 32 e 67 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

2. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento

d'utenza e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online. In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.
  - a) Indicazione delle modalità di verifica e della definizione di difformità con i valori contrattualmente previsti (limiti di tolleranza).
4. Tempo massimo per il ripristino della pressione contrattuale da parte del Gestore:
  - 7 giorni lavorativi decorrenti dall'esito della verifica, nel caso non si rendano necessari interventi di adeguamento e/o potenziamento della rete;
  - Nel caso si rendano necessari interventi di adeguamento e/o potenziamento della rete il gestore è tenuto ad informare l'utente in merito alle modalità e tempistiche di intervento necessarie per il ripristino delle condizioni contrattuali.
5. Il Gestore, dandone comunicazione ai Clienti interessati, può variare i valori di pressione contrattualmente previsti per esigenze di efficienza complessiva del SII.
6. Indicazione del prezzario applicato ovvero dove e come reperirlo.
7. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le tempistiche delle varie fasi della verifica, i limiti di tolleranza, le casistiche del processo di verifica e le modalità di correzione della pressione.

## **7.5 Interessi di Mora**

1. Modalità di applicazione degli interessi di mora per ritardati pagamenti:
  - Decorrenza: dalla scadenza indicata in bolletta, emessa non meno di 20 giorni prima e ricevuta dal Cliente almeno 10 giorni prima della data di scadenza prevista. Ai fini della decorrenza dell'interesse di mora è necessario che la bolletta sia fatta pervenire all'utente tramite raccomandata a.r.
  - Tipologia Clienti buoni pagatori: tutti coloro che risultano in regola con gli importi fatturati nei 3 anni antecedenti. Per essi non vengono conteggiati interessi per i primi 15 giorni oltre la data di scadenza.
2. Il valore degli interessi di mora è quello previsto dalla vigente normativa.
3. Redazione di una tabella riassuntiva riportante per tipologia di Debitore: la decorrenza degli interessi, il tasso applicato (secondo quanto previsto da delibera 655/2015 AEEGSI all'art. 42.4).

**7.6 Deposito Cauzionale** *[il tema non viene affrontato da AEEGSI nell'allegato A della delibera 655 probabilmente perché esaurientemente trattato dalla precedente delibera 86/2013; ciò nonostante si ritiene opportuno che la carta del S.I.I. espliciti, come indicato nei successivi punti da a) ad l), le modalità con cui il gestore intende disciplinare contrattualmente tale materia in ottemperanza al summenzionato provvedimento dell'Autorità]*

1. Indicazione che il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del “rischio morosità” del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l’onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.
2. Esplicitazione dei Soggetti tenuti al versamento del deposito all'atto della sottoscrizione del contratto:
  - Utenze domestiche singole;
  - Utenze domestiche condominiali;
  - Utenze non domestiche.
3. Forme equipollenti al deposito cauzionale (domiciliazione bancaria, postale o pagamento tramite carta di credito) sono applicate ai Clienti finali con consumi annui fino a: 500 mc.
4. Importi massimi richiesti:
  - Per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
  - Per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
  - Per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti;
  - Per utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale comunicate al Gestore, nessun importo dovuto.
5. Fatturazione
6. Applicazione degli importi dovuti:
  - 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;
  - 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.
7. Cauzione fruttifera con tasso di interesse pari a quello legale.
8. Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per i Clienti che passano ad una delle forme equipollenti consentite, entro 30 giorni lavorativi dall'avvenuta modifica.
9. Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per i Clienti che recedono dal contratto, entro 30 giorni lavorativi dalla data di recesso. Il Gestore all'atto

del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l'avvenuto versamento.

10. L'accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.
11. L'accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.
12. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le forme di deposito cauzionale per tipologia di Cliente, gli importi dei depositi per tipologia di Cliente, i tassi di rendimento, i tempi massimi di restituzione.

## **8. MOROSITA**

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

1. Esplicitazione dello stato di morosità del Cliente determinato a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per i Clienti "normali" e per quelli definiti "buoni pagatori", ovvero dal raggiungimento di un debito complessivo pari ad € 500.
2. Indicazione del fatto che il Soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc.
3. Esplicitazione del fatto che al Cliente subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa.

#### Note

*Si richiede di avviare procedure di messa in mora al raggiungimento di un valore predefinito di mancati pagamenti.*

### **8.2 Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica e Modalità di Sospensione**

1. Indicazione delle modalità di preavviso della sospensione: sollecito con lettera raccomandata A/R trascorsi almeno 30 giorni lavorativi dalla data di scadenza della fattura. Il sollecito evidenzia altresì il tempo massimo, pari a 30 giorni lavorativi, entro cui effettuare il pagamento con decorrenza dal ricevimento della raccomandata pena la successiva sospensione del servizio senza ulteriori comunicazioni.

2. Indicazione delle modalità di sospensione del SII: installazione ove tecnicamente possibile di limitatori di portata/pressione al fine di garantire una fornitura minima essenziale pari a 50 litri/abitate x giorno conforme alle indicazioni dell'OMS. Ove ciò non sia possibile il Gestore chiede il nulla osta all'Agenzia prima di procedere ad una sospensione totale del SII. In caso di non autorizzazione il Gestore dovrà provvedere alla fornitura minima essenziale con altri mezzi.
3. Indicazione dei Soggetti a cui non si applica la sospensione/limitazione del SII pur in presenza dello stato di morosità: Ospedali, Case di Cura e di Riposo, Carceri, Scuole, Enti Pubblici, categorie sociali deboli.
4. Indicazione delle situazioni in cui non può essere effettuata la sospensione/limitazione del SII:
  - Mancata comunicazione di preavviso.
  - Pagamento della bolletta già eseguito come da documentazione fornita dal Cliente.
  - Mancato pagamento di importi inferiori al deposito cauzionale versato.
  - Mancato pagamento di servizi diversi dal SII nel caso di Gestori multiservizi.
  - Con controversie Cliente/Gestore in corso presso le Autorità competenti.
  - Nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi.
  - Comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente
5. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: i tempi minimi di preavviso, i tempi massimi di pagamento a decorrere dal preavviso, i Soggetti non sottoposti a sospensione/limitazione della fornitura, le condizioni di non applicazione della sospensione/limitazione della fornitura.

### **Riattivazione della Fornitura Idrica**

***Si riprendono gli Artt. 12 e 13 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015***

#### **a) Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

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 ai sensi della successiva lettera b) 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, di cui alla relativa Tabella al capitolo 14, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

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

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

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

1. Indicazione delle modalità di comunicazione del Cliente al servizio preposto (pronto intervento) attivo H24 tutto l'anno.
2. Tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica dalla comunicazione pervenuta: 3 ore.
3. Indicazione che in caso di erroneo distacco il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dal Cliente a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".
4. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: i recapiti a cui far pervenire la segnalazione di interruzione della fornitura, il tempo massimo di riattivazione, il valore dell'indennizzo.

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

*Si riprende l'Art. 33 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

### **10.1 Aspetti Generali**

1. Indicazione che il SII è garantito H24 per tutti i giorni dell'anno.

2. Esplicitazione delle cause di interruzione del servizio:
  - Pronto intervento (Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato in apposita Tabella al capitolo 14, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
    - a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
    - b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
    - c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
    - d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.);
  - Interventi programmati;
  - Cause di forza maggiore;
  - Crisi quali – quantitativa.
3. Con interruzioni superiori ad un tempo massimo pari a 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

## **10.2 Pronto Intervento**

1. E' fatto salvo tutto quanto già previsto al paragrafo 4.5 e ss.
2. Indicazione che le attività e le modalità di intervento previste si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.
3. Tempi massimi previsti per tipologia di servizio (acquedotto/fognario - depurativo) e di intervento (ripristino erogazione o avvio lavori, eliminazione guasto):

### **10.2.1 Servizio di acquedotto**

- Intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.
- Tempo massimo di eliminazione del disagio per guasti al contatore o a parte aerea della rete:
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 6,00-22,00: 6 ore dalla registrazione della segnalazione;
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 22,00-6,00: 10 ore dalla registrazione della segnalazione;L'eliminazione del disagio può avvenire anche con forniture idriche alternative.
- Tempo massimo di avvio dei lavori per guasti a parti interrato della rete:
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 6,00-22,00: 6 ore dalla registrazione della segnalazione;
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 22,00-6,00: 10 ore dalla registrazione della segnalazione.
- Tempo massimo di avvio dei lavori per guasti a tubazioni stradali:



- Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 6,00-22,00: 8 ore dalla registrazione della segnalazione;
- Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 22,00-6,00: 12 ore dalla registrazione della segnalazione.
- Tempo massimo di riparazione del guasto dall'avvio dei lavori:
  - Per impianti con tubazioni fino a 300 mm di diametro: 12 ore;
  - Per impianti con tubazioni con diametro superiore ai 300 mm: 24 ore.
- Esplicitazione del fatto che nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 8 ore decorrente dall'avvio dei lavori, il Gestore attiverà un servizio di fornitura alternativo.
- Informazione del fatto che se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
- Informazione del fatto che nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà ai Clienti alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

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

- Tempo massimo per il ripristino provvisorio (anche mediante interventi alternativi) del servizio in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria per crollo/occlusione della stessa o blocco degli impianti di sollevamento:
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 6,00-22,00: 8 ore dalla registrazione della segnalazione;
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 22,00-6,00: 12 ore dalla registrazione della segnalazione.
- Tempo massimo per l'avvio dei lavori su reti fognarie miste per esondazioni e rigurgiti non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale:
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 6,00-22,00: 10 ore dalla registrazione della segnalazione;
  - Per segnalazioni ricevute entro l'intervallo orario 22,00-6,00: 12 ore dalla registrazione della segnalazione.
- Tempi massimi di ripristino provvisorio e di riparazione del guasto dall'avvio dei lavori: 12 ore.
- Informazione del fatto che se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
- Informazione del fatto che nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà

ai Clienti alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

4. Indicazione delle modalità di informazione dell'interruzione dei servizi:
  - **Forniture normali:**
    - Comunicato radio-televisivo su reti locali;
    - Mezzi muniti di altoparlante;
    - Volantinaggio;
    - Sito internet.
  - **Forniture specifiche** (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari):
    - Avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.
5. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: gli "indirizzi" a cui far pervenire le segnalazioni e i tempi massimi previsti per tipologia di servizio e di intervento.

### **10.3 Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica per Interventi Programmati**

1. Tempo minimo di preavviso di interruzione del servizio: 48 ore.
2. Elencazione delle modalità di preavviso per tipologia di Cliente:
  - **Forniture normali:**
    - Comunicato stampa;
    - Comunicato radio-televisivo su reti locali;
    - Mezzi muniti di altoparlante;
    - Volantinaggio;
    - Sito internet.
  - **Forniture specifiche** (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari):
    - Avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.
3. Esplicitazione che per le forniture "normali" il Gestore individuerà almeno due tipologie di informazione ritenute le più idonee tra quelle previste per il caso in esame.
4. Esplicitazione dei contenuti minimi del preavviso: data e ora inizio interruzione, durata interruzione, servizi sostitutivi con interruzioni superiori alla durata prevista.

### **10.4 Durata delle Sospensione della Fornitura Idrica**

1. Tempi massimi delle interruzioni programmate calcolati dalla data contenuta nel preavviso:
  - Per interventi su condotte fino a 300 mm di diametro: 12 ore;
  - Per interventi su condotte oltre 300 mm di diametro: 24 ore
2. Esplicitazione del fatto che nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro il tempo massimo prefissato decorrente dall'ora riportata nel preavviso e non

superiore ai valori indicati al punto a), il Gestore attiverà un servizio alternativo di emergenza.

3. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: i tempi massimi dell'interruzione programmata per tipologia di intervento ed il tempo massimo oltre il quale il Gestore attiva un servizio sostitutivo di emergenza.

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

1. Definizione di crisi idrica:
  - **Qualitativa:** superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano.
  - **Quantitativa:** carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti i Clienti.
2. Informazione sul fatto che, in caso di crisi idrica, si applica il Piano di Emergenza approvato dall'Agenzia reperibile direttamente sul sito web del Gestore.
3. Esplicitazione delle principali azioni previste dal Piano: invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali, utilizzo delle risorse idriche destinate ad altri usi non essenziali, limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione in rete, turnazione delle forniture.
4. Indicazione della possibilità del Gestore, previo nulla osta dell'Agenzia e dell'Autorità sanitaria, di erogare acqua non potabile.
5. Esplicitazione delle modalità (tempi, mezzi) di informazione ai Soggetti pubblici interessati ed ai Clienti (generali e specifici) con riferimento a quelle indicate al punto " Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica per Interventi Programmati".

## **11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE**

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

1. Esplicitazione della normativa che regola l'accesso agli atti (es. L. 241/90 s.m.i.).
2. Indicazione della tipologia delle informazioni e della documentazione relative al SII acquisibili (specifiche per singolo Cliente, di carattere generale).
3. Indicazione delle modalità di accesso alle informazioni e agli atti (telefonica, telematica, ecc.) con eventuale uso di modulistica specifica (come e dove reperirla). Precisazione sulla tipologia delle informazioni che possono essere fornite direttamente rispondendo alla

chiamata telefonica. In ogni caso ogni atto o documentazione dovrà essere reperibile utilizzando il sito web del Gestore con accesso tramite password all'area personale.

4. Tempi massimi di fornitura delle informazioni/materiali a far data dalla richiesta, ovvero di risposta sull'impossibilità, totale o parziale, di corrispondervi: 30 giorni lavorativi.
5. Indicazione che i livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".
6. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: modalità di accesso per tipologia di richiesta, tempi massimi di risposta/fornitura del materiale.

## **11.2 Informazione Sistemática del Gestore**

1. Indicazione degli oggetti di informazione: aggiornamenti o variazioni della Carta del SII, aspetti normativi e regolamentari, modifiche tariffarie, procedure e loro variazioni, condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio e relative modifiche, iniziative aziendali, corrispondenza acqua erogata standard legge, ecc... (\*\*)
2. Esplicitazione delle modalità di informazione: portale internet, appositi spazi in bolletta, opuscoli, avvisi, campagne promozionali e di sensibilizzazione, ecc.

*Note (\*\*)*

*Sul punto si intende qui richiamata l'elencazione contenuta in DPCM 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato" al paragrafo "Informazioni all'utenza".*

## **12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

### **12.1 Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito**

*Si riprende l'Art. 77 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di seguito elencati relativi all'anno precedente.

2. In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare:
- a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
- i. il numero totale delle richieste di prestazioni;
  - ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 14.4 lettere a) e b).
  - iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nel presente documento, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al paragrafo 14.4 lettera c);
- b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui agli Articoli 4.14, 4.15 e 4.16:
- i. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;
  - ii. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 14.4 comma 1;
- c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 7.3 e all'Articolo 7.4, il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;
- d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 7.3 comma 8, il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di cui all'Articolo 7.4, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.
3. In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:
- i. il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
  - ii. il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
  - iii. il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
  - iv. il livello di servizio telefonico (LS).

4. In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta – reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:
  - i. reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
  - ii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
  - iii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui di cui al paragrafo 14.4;
  - iv. il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui di cui al paragrafo 14.4 lettera c).
5. Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
6. In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:
  - i. il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
7. L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
  - i. controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
  - ii. pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

## **12.2 Informazioni all'utente finale**

1. Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore

stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

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

## **13. RECLAMI E CONTROVERSIE**

*Si riprendono gli Artt. 49 – 50 – 51 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

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

1. Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 4. 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.
2. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
3. 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:
  - il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
  - 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;

- un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1;
  - un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente Articolo 28, comma 28.3.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
- nome e cognome;
  - l'indirizzo di fornitura;
  - l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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

1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata 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.
2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):
  - a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - c) l'elenco della documentazione allegata
  - d) le seguenti informazioni contrattuali:
    - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
    - ii. la tipologia di uso;
    - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.



3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo del presente articolo, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:
  - a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 35, comma 35.1;
  - 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.

### **13.3 Reclami scritti multipli**

1. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 13.1, comma 4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 14.5. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 13.1, comma 4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al paragrafo 14.5.
2. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:
  - a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard

specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 14.5;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al paragrafo 14.5, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14.

3. In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

a) si applica quanto disposto dal successivo capitolo 16;

b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui al successivo art. 16, ricorrano le soglie di cui al precedente punto 13.3 comma 2, lettera b), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo comma 51.2, lettera b). In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all'Articolo 63, comma 63.4, e di cui all'Articolo 65.

### **13.4 Modalità di Ricorso**

Esplicitazione del fatto che, se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:

a) Richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà

- fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta.
- b) Rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento e richiederne l'intervento.
  - c) Richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione di una procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio.
  - d) Richiedere, entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica, che dovrà trovare regolazione in Regolamento per la conciliazione paritetica tra il gestore e le Associazioni dei Consumatori.
  - e) La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione.
  - f) Avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05).
  - g) Procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

## 14. INDENNIZZI

*Si riprendono gli Artt. 67-74 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

### 14.1 Standard specifici di qualità contrattuale del SII

1. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi

Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all' Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all' Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all' Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all' Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all' Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all' Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all' Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all' Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all' Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all' Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all' Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all' Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all' Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all' Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all' Articolo 31	10 giorni lavorativi

Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65	5 giorni lavorativi

## 14.2 Standard generali di qualità contrattuale del SII

1. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

<b>Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10)	90%

giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore

Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all' Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all' Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all' Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all' Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all' Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all' Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

2. Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui all' Articolo 4.3, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui all' Articolo 4.8, i livelli effettivi LEia riferiti alla singola tipologia

di prestazione “i” , garantita in ciascun ATO “a”, sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LEia = [(PCia) / (PCia + PNCia)] \times 100$$

dove:

- il pedice “i” indica la tipologia di prestazione;
  - il pedice “a” indica l’ATO;
  - PCia è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all’ATO a;
  - PNCia è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al paragrafo 14.4 relative all’ATO a.
3. La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l’apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

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

1. Le richieste relative all’esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
2. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 1 del paragrafo 14.4 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

### **14.4 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

1. Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
  - 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, ivi inclusa l’inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
2. Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

### **14.5 Casi di indennizzo automatico**

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti alla Tabella 1 del Capitolo 14, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente di cui al comma 1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, 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.

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

1. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
  - a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 14.4, lettere a) e b);
  - b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.
2. Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

#### **14.7 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

1. 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.
2. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente paragrafo 14.6 comma 2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.
3. 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".

#### **14.8 Modalità di Ricorso**

1. Indicazione del fatto che il Cliente qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta di erogazione di un indennizzo, può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "Reclami-Modalità di Ricorso" della Carta.

*Si riprende l'Art. 69 dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

#### **14.9 Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII**

1. Qualora l'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 14.1 comma 1, e dall'Articolo 14.2, comma 1, ovvero riguardare prestazioni non previste dal presente documento.
2. Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 3.3, comma 1.

### **15. TARIFFA**

#### **15.1 Contenuti e Determinazione Tariffaria**

1. Esplicitazione del fatto che la tariffa è determinata dall'Agenzia secondo le procedure di legge regionali e nazionali ed è approvata dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI).
2. Indicazione del processo di approvazione.
3. Indicazione del fatto che in base alla Convenzione di servizio il Gestore è il soggetto deputato alla riscossione della tariffa.
4. Esplicitazione delle prestazioni di servizio coperte dalla tariffa: erogazione del SII, manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema idrico, investimenti per il potenziamento del sistema, effettuazione dei servizi amministrativi (riscossione, recupero credito, ecc.).

### **15.2 Articolazione Tariffaria**

1. Esplicitazione dell'articolazione tariffaria in modo esaustivo: quote fisse, costi unitari per fasce tariffarie e tipologie di contratto, eventuali agevolazioni tariffarie per i Clienti deboli

### **15.3 Quote extra tariffa regolata**

1. Esplicitazione di quote per prestazioni non regolate: es. eventuali quote per adesione al fondo rischi fughe acqua, ecc.

### **15.4 Variazioni Tariffarie e Modalità di Informazione**

1. Esplicitazione del fatto che ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata con la metodologia precedentemente descritta.
2. Indicazione delle modalità di informazione del Cliente su ogni variazione/aggiornamento tariffario: retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura, sito internet del Gestore, comunicati stampa, ecc.

*Si riprende il Titolo VIII dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015*

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

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

1. Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al comma 7 e nei tempi di cui all'Articolo 16.2:
  - a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
  - b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.
2. Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dall'Articolo 16.2 e dall'Articolo 16.3 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 3.3.
3. 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 di cui all'Articolo 64 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta

dall'utente finale al medesimo gestore nei termini indicati nel presente documento per la determinata prestazione.

4. Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente documento per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 3.3 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.
5. Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente documento, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.
6. Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al comma 7 e nei tempi di cui all'Articolo 16.4.
7. I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel TITOLO XI dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015 .

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

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

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

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

e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.

#### **16.4 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale**

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

### **17. APPENDICI**

#### **17.1 Glossario**

1. Illustrazione dei principali termini utilizzati nella Carta: Servizio Idrico Integrato, Agenzia Territoriale SII, Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Cliente, Gestore, Comitato Consultivo, Contratto di fornitura, causa di forza maggiore, standard generale e specifico di qualità, ecc.
2. Per la redazione del Glossario occorre che il gestore tenga presente le definizioni contenute all'Articolo 1 Allegato A alla Deliberazione 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR

#### **17.2 Indirizzi Utili**

1. Indicazione per Soggetto (Gestore del S.I.I., Agenzia Territoriale SII, Uffici regionali/provinciali/comunali, Azienda sanitaria locale, ecc.) dei recapiti (postali, telefonici, fax, posta elettronica, sito internet, ecc.) sia per le sedi centrali, sia per quelle dislocate sul territorio di interesse.

#### **17.3 Indirizzi dei Soggetti per la Tutela dei Clienti**

2. Indicazione per Soggetto (Comitato consultivo, Associazioni dei Consumatori, Associazioni Imprenditoriali, Sportello Conciliazione Camera di Commercio, Giudice di Pace, ecc.) dei recapiti (postali, telefonici, fax, posta elettronica, sito internet, ecc.) sia per le sedi centrali, sia per quelle dislocate sul territorio.

#### **17.4 Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato**

1. Indicazione e sintetica illustrazione dei contenuti degli strumenti di regolazione del SII (Piano d'Ambito, Contratto di Servizio, Regolamento S.I.I.)

2. Indicazione delle modalità di reperimento del materiale (sportelli Gestore, sito internet Gestore, uffici comunali, ecc.) e dei collegamenti informatici tra i vari detentori delle informazioni.
3. Indicazione degli eventuali costi per il Cliente in funzione del documento richiesto, del numero di copie richieste, delle modalità di invio.

### **17.5 Modulistica**

1. Indicazione della modulistica disponibile per tipologia d'uso (attivazione contratto, richiesta verifiche tecniche, reclami, ecc.).
2. Indicazione delle modalità di reperimento dei moduli (sportelli Gestore, sito internet Gestore, uffici comunali, ecc.).

### **17.6 Modalità di Auto-lettura del Contatore**

1. Redazione di schede esplicative delle modalità di auto-lettura per tipologia di contatore, o comunque indicazione di dette modalità all'interno delle cartoline di autolettura.

### **17.7 Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica**

1. Indicazione delle principali azioni per un corretto uso della risorsa ed un contenimento dei consumi: controllo frequente del contatore per l'individuazione di eventuali perdite occulte, installazione di aeratori ai rubinetti, modalità di irrigazione delle piante, ecc.