



---

# Carta del Servizio Idrico Integrato

---

Modificata con Delibera AATO n. 24 del 19/12/2022 (adeguamento Deliberazione ARERA N. 609/2021/R/idr).

Modificata con Delibera AATO n. 16 del 25/07/2022 (adeguamento Deliberazione ARERA N. 609/2021/R/idr).

Modificata con Delibera AATO n. 07 del 28/04/2022 (adeguamento Deliberazione ARERA N. 610/2021/R/idr).

Modificata con Delibera AATO n. 09 del 30/09/2020 (adeguamento Deliberazione ARERA N. 221/2020/R/idr).

Modificata con Delibera AATO n. 05 del 23/06/2020 (adeguamento Deliberazione ARERA N. 547/2019/R/idr).

Modificata con Delibera AATO n. 15 del 19/12/2019.

Modificata con Delibera AATO n. 05 del 10/04/2019.

Modificata con Delibera AATO n. 13 e n. 14 del 17/12/2018.

Modificata con Delibera AATO n.6 del 24/07/2018 (adeguamento alla Deliberazione 917/2017/R/idr dell'AEEGSI e Deliberazione ARERA 13/09/2018 n. 451/2018R/idr).

Modificata con Delibera AATO n. 12 del 24/11/2016 (adeguamento alla Deliberazione 521/2016/R/idr dell'AEEGSI "Approvazione dell'istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli provinciali, presentata dall'Aato 2 Marche Centro - Ancona, d'intesa con il Gestore Multiservizi S.p.a.").

Approvata con Delibera A.C. n. 07 del 06/07/2016 (Aggiornamento e revisione per adeguamento alla Deliberazione 655/2015/R/idr dell'AEEGSI) - Entra in vigore l'11/07/2016.

Precedente approvazione e modifiche della Carta del Servizio Idrico Integrato:

APPROVATA con Delibera di A.C. N. 1 del 29/04/2004 e modificata con delibere di A.C. n. 6 del 29/06/2004, n. 11 del 29/09/2004, n. 2 del 08/02/2006, n. 5 del 11/05/2006, n. 12 del 30/09/2008, n. 16 del 26/11/2008, n. 01 del 27/04/2010 e n. 02 del 25/03/2014.



## Sommario

|        |                                                                                                                              |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | PREMESSA.....                                                                                                                | 1  |
| 1.1.   | FINALITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....                                                                     | 1  |
| 1.2.   | REVISIONE DELLA CARTA .....                                                                                                  | 1  |
| 2.     | DEFINIZIONI .....                                                                                                            | 2  |
| 3.     | IL GESTORE E I SUOI SERVIZI .....                                                                                            | 2  |
| 3.1.   | LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE .....                                                                                      | 2  |
| 3.2.   | LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE .....                                                                                      | 3  |
| 3.3.   | LA GARANZIA DEL RAGGIUNGIMENTO DEI LIMITI DI LEGGE .....                                                                     | 3  |
| 3.4.   | IL SISTEMA DI QUALITÀ .....                                                                                                  | 3  |
| 4.     | PRINCIPI .....                                                                                                               | 3  |
| 5.     | STANDARD DI QUALITÀ .....                                                                                                    | 5  |
| 6.     | ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....                                                                                              | 6  |
| 6.1.   | SPORTELLI .....                                                                                                              | 6  |
| 6.2.   | SPORTELLLO ONLINE .....                                                                                                      | 6  |
| 6.3.   | SERVIZIO TELEFONICO - CALL CENTER.....                                                                                       | 7  |
| 6.4.   | CORRISPONDENZA.....                                                                                                          | 8  |
| 7.     | CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....                                                                                                | 8  |
| 7.1.   | LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI ACQUA POTABILE.....                                                              | 9  |
| 7.2.   | PRONTO INTERVENTO .....                                                                                                      | 9  |
| 7.2.1. | TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO.....                                                                   | 10 |
| 7.2.2. | TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA .....                                                                                  | 10 |
| 7.3.   | CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA .....                                             | 11 |
| 7.3.1. | TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI CHE COMPORTANO UNA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA .....                    | 11 |
| 7.3.2. | DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA .....                                                                   | 12 |
| 7.3.3. | TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE ..... | 12 |
| 7.4.   | EMERGENZA IDRICA PER CRISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA.....                                                                   | 13 |
| 8.     | AVVIO, CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....                                                                  | 13 |
| 8.1.   | PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO .....                                                                       | 14 |
| 8.2.   | AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA .....                                                                        | 14 |
| 8.3.   | PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA .....                                                                     | 14 |
| 8.4.   | PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI .....                                                        | 15 |
| 8.5.   | MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO.....                                                              | 15 |
| 8.6.   | ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO .....                                                                           | 16 |
| 8.7.   | ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA .....                                                                           | 17 |
| 8.8.   | ESECUZIONE DI LAVORI .....                                                                                                   | 17 |
| 8.9.   | ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA .....                                                                                            | 18 |
| 8.10.  | RIATTIVAZIONE E SUBENTRO SU UTENZA CHIUSA DELLA FORNITURA .....                                                              | 18 |
| 8.11.  | RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ .....                                                                    | 19 |
| 8.12.  | DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA .....                                                                                         | 20 |

|         |                                                                                                         |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.13.   | VOLTURA SU UTENZA attiva DELLA FORNITURA .....                                                          | 20 |
| 8.13.1. | VOLTURA A TITOLO GRATUITO.....                                                                          | 22 |
| 8.14.   | RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....                                                             | 22 |
| 8.14.1. | FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI .....                                              | 23 |
| 8.15.   | VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE .....                                                              | 23 |
| 8.15.1. | Verifica in loco .....                                                                                  | 24 |
| 8.15.2. | Verifica in CONTRADDITTORIO E/O PRESSO LABORATORIO ESTERNO .....                                        | 25 |
| 8.16.   | VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE .....                                                                 | 25 |
| 9.      | FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....                                                                           | 26 |
| 9.1.    | RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO .....                                                                    | 26 |
| 9.1.1.  | TUTELE PER LE PERDITE OCCULTE .....                                                                     | 27 |
| 9.1.2.  | TENTATIVI DI RACCOLTA DELLA MISURA .....                                                                | 27 |
| 9.2.    | PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA .....                                                             | 28 |
| 9.3.    | PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE .....                                                                       | 28 |
| 9.3.1.  | EMISSIONE DELLA FATTURA .....                                                                           | 29 |
| 9.3.2.  | PAGAMENTO DELLA BOLLETTA .....                                                                          | 29 |
| 9.3.3.  | RATEIZZAZIONE.....                                                                                      | 30 |
| 9.3.4.  | RETTIFICHE DI FATTURAZIONE .....                                                                        | 30 |
| 9.4.    | DEPOSITO CAUZIONALE.....                                                                                | 31 |
| 9.5.    | BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....                                                     | 31 |
| 10.     | REGOLAZIONE DELLA LIMITAZIONE/SOSPENSIONE/DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ DELL'UTENTE ..... | 32 |
| 11.     | INFORMAZIONE E TUTELA .....                                                                             | 32 |
| 11.1.   | RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE .....                                                                 | 33 |
| 11.2.   | RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE.....                                                             | 33 |
| 11.3.   | RECLAMI .....                                                                                           | 33 |
| 11.3.1. | PRIMO LIVELLO: PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI AL GESTORE .....                          | 34 |
| 11.3.2. | SECONDO LIVELLO: RECLAMO SCRITTO ALL'ENTE DI GOVERNO DI AMBITO.....                                     | 35 |
| 11.3.3. | TERZO LIVELLO: TENTATIVO DI CONCILIAZIONE .....                                                         | 36 |
| 11.4.   | CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE.....                                                            | 36 |
| 11.5.   | RECLAMI SCRITTI MULTIPLI .....                                                                          | 37 |
| 11.6.   | INFORMAZIONI AGLI UTENTI.....                                                                           | 38 |
| 11.7.   | INDENNIZZI .....                                                                                        | 38 |
| 11.7.1. | MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO .....                                             | 39 |
| 11.7.2. | CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO.....                                           | 39 |
| 11.8.   | VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....                                                | 40 |
| 12.     | COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE .....                                        | 40 |

# **1. PREMESSA**

## **1.1. FINALITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito Carta o Carta del SII) è un codice di comportamento adottato da Viva Servizi S.p.A. nell'Ambito Territoriale Ottimale Marche Centro Ancona dove svolge il ruolo di Gestore ai sensi del D.Lgs. 152/2006 e che quindi sarà di seguito denominato Gestore.

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

La presente Carta è conforme ai principi stabiliti:

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

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

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

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

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

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

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

Uno stralcio della Carta verrà distribuita a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La Carta del SII è pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito, è ritirabile presso gli sportelli presenti sul territorio e potrà, altresì, essere richiesta, attraverso i canali messi a disposizione per la comunicazione con l'Utente ([tabella 1](#)).

## **1.2. REVISIONE DELLA CARTA**

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

In caso di significative modifiche della Carta, il Gestore attiva forme di consultazione delle Associazioni dei Consumatori, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti-obblighi derivanti dalla Carta medesima.

## **2. DEFINIZIONI**

Al fine di non appesantire la presente carta, e di consentirne in tempi rapidi l'aggiornamento ad eventuali modifiche e/o integrazioni, derivanti dall'evoluzione della regolazione dell'AEEGSI o da nuovi riferimenti normativi, l'elenco delle definizioni utilizzate nella presente Carta, è consultabile sul sito internet del gestore e ritirabile presso sportelli presenti sul territorio e potrà, altresì, essere richiesto, attraverso i canali messi a disposizione per la comunicazione con l'Utente ([tabella 1](#)).

## **3. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI**

La Viva Servizi S.p.A. è una società che gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n° 2 "Marche Centro – Ancona" che comprende i seguenti Comuni:

Agugliano, Ancona, Arcevia, Barbara, Belvedere Ostrense, Camerano, Camerata Picena, Castelbellino, Castelleone di Suasa, Castelplanio, Cerreto d'Esi, Chiaravalle, Corinaldo, Cupramontana, Esanatoglia, Fabriano, Falconara Marittima, Genga, Jesi, Maiolati Spontini, Matelica, Mergo, Monsano, Monte Roberto, Monte San Vito, Montecarotto, Montemarciano, Morro d'Alba, Offagna, Ostra, Ostra Vetere, Poggio San Marcello, Polverigi, Rosora, San Marcello, San Paolo di Jesi, Santa Maria Nuova, Sassoferrato, Senigallia, Serra de' Conti, Serra San Quirico, Staffolo, Trecastelli.

La Viva Servizi, oltre al Servizio Idrico Integrato svolge anche

- analisi di laboratorio;
- smaltimento rifiuti mediante impianti di depurazione.

### **3.1. LA RETE IDRICA E L'ACQUA POTABILE**

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti limiti di legge e a tale scopo il laboratorio del Gestore analizza con continuità campioni di acqua potabile prelevati sul territorio gestito.

Il Gestore Comunica sul proprio sito internet ed annualmente in fattura i valori caratteristici dei seguenti parametri relativi all'acqua potabile distribuita per ambiti territoriali il più possibile omogenei:

- PH, Residuo fisso 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio, Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonato, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese.

Per motivi di sicurezza igienica, il Gestore può aggiungere all'acqua potabile, prima dell'immissione in rete, un idoneo disinfettante (biossido di cloro o ipoclorito di sodio) nei limiti previsti dalla normativa.

### **3.2. LA RETE FOGNARIA E LA DEPURAZIONE**

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua depurata ai vigenti limiti di legge e a tale scopo il laboratorio del Gestore analizza con continuità campioni di acqua reflua prelevati presso gli impianti di depurazione.

Il Gestore Comunica annualmente sul proprio sito internet i metri cubi totali di acqua depurata.

Su richiesta dell'Utente il Gestore comunica: l'andamento del servizio di fognatura e depurazione, in particolare le caratteristiche di qualità degli effluenti depurati e la qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione e mette a disposizione i certificati forniti dall'ARPAM.

### **3.3. LA GARANZIA DEL RAGGIUNGIMENTO DEI LIMITI DI LEGGE**

La garanzia del rispetto dei limiti di legge è fornita mediante i controlli eseguiti:

- dalle competenti autorità sanitarie;
- dall'ARPAM;
- dal laboratorio di analisi del Gestore.

### **3.4. IL SISTEMA DI QUALITÀ**

Il Gestore mantiene e migliora un sistema di gestione per la qualità del Servizio Idrico Integrato conforme alla norma ISO9001 vigente al fine di:

- assicurare il rispetto dei requisiti applicabili a tale servizio;
- perseguire l'incremento della soddisfazione dei clienti.

I principali processi del sistema di gestione per la qualità sono:

- gestione dei flussi idropotabile e refluo con l'ausilio di un sistema di controllo a distanza e di un laboratorio analisi;
- progettazione e realizzazione delle reti idriche, fognarie e degli impianti di depurazione delle acque reflue;
- gestione delle manutenzioni e riparazioni comprensivo di un servizio di pronto intervento 24 ore su 24;
- comunicazioni e rapporti con i clienti mediante ampia gamma di canali: sportelli diffusi sul territorio, call center, sito internet, e-mail;
- gestione logistica dei materiali mediante una pluralità di punti di stoccaggio e ampia tipologia di mezzi di trasporto per eseguire manutenzioni anche nelle località con accessibilità più difficile.

## **4. PRINCIPI**

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

#### **PRINCIPIO N. 1: EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ' DI TRATTAMENTO**

Il Gestore gestisce il servizio idrico integrato:

- ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti per tutti gli Utenti e di non discriminazione degli stessi,
- garantendo parità di trattamento agli Utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

#### **PRINCIPIO N. 2: CONTINUITÀ**

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

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti gestiti, il Gestore:

- adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione,
- attiva i servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

### **PRINCIPIO N. 3: PARTECIPAZIONE**

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

Il Gestore promuove la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori mantenendo con le stesse relazioni corrette.

### **PRINCIPIO N. 4: CORTESIA**

Il Gestore assicura un trattamento rispettoso e cortese degli Utenti.

Il personale è disponibile ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

A tale scopo il personale aziendale viene opportunamente formato.

### **PRINCIPIO N. 5: EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali,
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi,
- identifica indicatori di processo,
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale,
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

### **PRINCIPIO 6: CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore pone la massima attenzione all'uso di parole semplici nei rapporti con l'Utente.

### **PRINCIPIO N.7: SOSTENIBILITÀ DELL'USO DELLA RISORSA IDRICA**

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

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

## **5. STANDARD DI QUALITÀ**

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

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

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

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

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

Gli standard di qualità specifici (riportati in [tabella 2](#)) no riferiti alla singola prestazione di qualità e sono espressi da una soglia minima e/o massima, costituiscono un impegno che vincola il Gestore verso ogni singolo Utente e pertanto da questo possono essere direttamente verificati.

Gli standard di qualità generali (riportati in [tabella 3](#)) sono riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore e sono espressi da un valore medio o da una percentuale sul totale delle prestazioni, costituiscono un impegno che vincola il gestore nel complesso delle prestazioni verso l'Utenza, pertanto non direttamente verificabile da questo

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

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

Il gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici di cui al paragrafo 11.7 "Indennizzi", nella prima fatturazione utile.

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

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

## **6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO**

Il Gestore opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile all'Utenza un'ampia gamma di canali utili per Comunicare, per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto [tabella 1:](#)

- sportelli;
- call center;
- corrispondenza;
- sportello online.

### **6.1. SPORTELLI**

Gli sportelli aperti al pubblico sono riportati sul sito internet del Gestore e sulle bollette agli Utenti.

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

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

Presso lo sportello è possibile:

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

Per le modalità di gestione ed i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta ed alle tabelle [2](#), [3](#), [4](#).

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

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Il Gestore, in riferimento al tempo di attesa agli sportelli, garantisce gli standard generali riportati in [tabella 3](#).

### **6.2. SPORTELLLO ONLINE**

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

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

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

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

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

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

### **6.3. SERVIZIO TELEFONICO - CALL CENTER**

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti finali un call center. I numeri telefonici, di cui uno è un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, sono riportati in [tabella 1](#); i numeri e gli orari di accessibilità al servizio telefonico sono riportati sul sito del Gestore e in bolletta.

Nei contatti con l'Utente, il personale del Gestore è tenuto a farsi riconoscere, pertanto gli addetti al call center comunicano all'Utente il loro nome.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Gestore, in riferimento agli indicatori sopra riportati, garantisce gli standard generali riportati in [tabella 3](#).

#### **6.4. CORRISPONDENZA**

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli ([paragrafo 6.1](#) "Sportelli") possono essere anche effettuate per corrispondenza o a mezzo fax, inviando una richiesta sottoscritta e completa di eventuale documentazione.

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

### **7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

## **7.1. LIVELLI MINIMI DEL SERVIZIO DI FORNITURA DI ACQUA POTABILE**

Il Gestore s'impegna ad assicurare i livelli minimi del servizio di fornitura dell'acqua potabile come specificatamente descritti nei successivi paragrafi. Tra tali livelli è presente quello relativo al carico idraulico minimo che di norma è 5 metri sul solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Qualora però:

- gli edifici abbiano altezza maggiore a quelle previste dagli strumenti urbanistici,
- siano presenti livelli insufficienti di pressione in rete,

tale carico idraulico non è garantito ed il sollevamento eventualmente necessario è a carico dell'Utente nel rispetto del DPCM 4/3/96.

Il carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale di norma non è superiore a 70 m, il valore di pressione massimo è riferito al livello del piano stradale. Qualora l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, sono ammesse delle deroghe; in questi casi l'Utente dovrà installare impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso entro i limiti.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori.

Pertanto le Utenze, che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.

## **7.2. PRONTO INTERVENTO**

Il Gestore dispone di un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il numero verde per il servizio di pronto intervento, oltre che in [tabella 1](#) è riportato anche nella home page del sito internet del Gestore e in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".

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

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

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

### **7.2.1. TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO**

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

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

Il Gestore, in riferimento al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), garantisce lo standard generale riportato in [tabella 3](#).

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

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo 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.

### **7.2.2. TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA**

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

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

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

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

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

Il Gestore, in riferimento al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (CPI), garantisce lo standard generale riportato in [tabella 3](#).

Il Gestore, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, garantendo i tempi di intervento di seguito elencati e riportati in [tabella 4](#).

Il tempo massimo di intervento conseguente ad una comunicazione presa in carico dal pronto intervento, è il tempo compreso tra la segnalazione da parte dell'Utente finale e la riparazione tecnica (o altro tipo di intervento) necessaria per eliminare il pericolo.

Gli interventi di riparazione, pulizia e spurgo della rete fognaria per guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria o a seguito di esondazione o rigurgiti di cui alle precedenti lettere c) e d), vengono effettuati entro 24 ore dalla segnalazione presa in carico dal pronto intervento.

Gli interventi sulla rete acqua potabile per fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo, alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita di cui alle precedenti lettere a) e b) vengono effettuati entro:

- 12 ore dalla segnalazione, qualora siano la causa di pericolo per le Utenze e siano avvenuti su impianti e o su tubazioni sino a 300 mm di diametro;
- 24 ore dalla segnalazione qualora siano la causa di pericolo per le Utenze e siano avvenuti su tubazioni di diametro maggiore di 300 mm.

### **7.3. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA**

Con riferimento alla continuità del servizio acquedotto, vengono definiti 3 standard specifici, di seguito dettagliatamente illustrati che, coerentemente con la regolazione sovraordinata, sono definiti standard di qualità tecnica e costituiscono dei livelli di servizio che il gestore si impegna a garantire all'Utente finale.

In caso di mancato rispetto dei suddetti standard tecnici ("Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", "Durata massima della singola sospensione programmata", "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile") ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in tabella 2, essendo questi degli standard specifici, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (paragrafo 11.7 "Indennizzi").

#### **7.3.1. TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI CHE COMPORTANO UNA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA**

Per gli interventi programmati, per i quali non sia possibile adottare accorgimenti volti ad evitare sospensione della fornitura di acqua potabile, il gestore, mediante idonei strumenti di Comunicazione, preavvisa gli Utenti della durata e dell'orario della sospensione.

In relazione all'ampiezza dell'area interessata e degli Utenti coinvolti, il preavviso può essere dato agli Utenti attraverso almeno una delle seguenti modalità indicate (elenco esemplificativo non esaustivo):

- direttamente a voce,
- con manifesto sui portoni degli edifici coinvolti,
- con altoparlante,

- con avviso sul sito web del gestore,
- giornali, radio e tv locali.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Lo standard di qualità del tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura corrisponde a quarantotto (48) ore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in tabella 2, essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (paragrafo 11.7 "Indennizzi").

### **7.3.2. DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA**

La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Lo standard di qualità della durata massima della singola sospensione programmata corrisponde a ventiquattro (24) ore; solo per interventi su condotte di diametro fino a 300 mm corrisponde a dodici (12) ore.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in tabella 2, essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (paragrafo 11.7 "Indennizzi").

### **7.3.3. TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE**

In caso di sospensione del servizio idropotabile, sia per interventi programmati che non programmati o comunque derivanti da situazioni non prevedibili, il Gestore attiva il servizio sostitutivo di emergenza nelle zone interessate.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Lo standard di qualità del tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile corrisponde a

- dodici (12) ore nei casi di sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile o di limitazioni all'uso conseguenti ad ordinanze di non potabilità;
- quarantotto (48) ore in tutti gli altri casi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in tabella 2, essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (paragrafo 11.7 "Indennizzi").

#### **7.4. EMERGENZA IDRICA PER CRISI QUANTITATIVA E QUALITATIVA**

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

Tali misure minime possono comprendere:

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

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

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

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

Qualora la crisi permanga, sia essa quantitativa o qualitativa, il Gestore attiva il servizio sostitutivo di emergenza, nei tempi previsti al paragrafo 7.3.3, nelle zone interessate al fine di garantire:

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

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

### **8. AVVIO, CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

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

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

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

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

### **8.1. PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO**

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Lo standard di qualità del tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a quindici (15) giorni lavorativi se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

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

### **8.2. AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA**

La procedura per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento di nuova utenza fognaria si suddivide in due fasi:

- 1) rilascio del verbale di sopralluogo: sono previsti di norma 20 giorni lavorativi intercorrenti tra la data di protocollo della richiesta presentata dal cliente e la data di protocollo del verbale di sopralluogo rilasciato dal Gestore;
- 2) rilascio dell'autorizzazione: sono previsti al massimo 15 giorni lavorativi intercorrenti tra la data in cui il Gestore è venuto a conoscenza dell'avvenuto pagamento dei diritti d'istruttoria e l'invio all'Utenza finale dell'autorizzazione all'allacciamento.

Il tempo massimo complessivo (fase 1 + fase 2) per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento di nuova utenza fognaria è di 35 giorni lavorativi; pertanto, se per il rilascio del verbale di sopralluogo dovessero essere necessari più di 20 giorni lavorativi (nei casi, per esempio, di esecuzione di un pozzetto di ispezione), i giorni eccedenti saranno decurtati dai 15 giorni lavorativi necessari per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento.

### **8.3. PREVENTIVAZIONE PER L'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA**

In casi particolari, stabiliti dal Gestore, quest'ultimo può riservarsi l'esecuzione di tutte o parte delle opere previste sul suolo o sottosuolo pubblico.

In tal caso il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore del SII.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Lo standard di qualità del tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni lavorativi se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

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

#### **8.4. PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI**

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

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

#### **8.5. MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO**

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

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

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

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

Deve inoltre contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la sotto-tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento del Servizio;
- 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.

## **8.6. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO**

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

Il Gestore, in riferimento al tempo di esecuzione di allacciamento alla rete idrica che comporta l'esecuzione di lavori complessi, garantisce lo standard generale riportato in [tabella 3](#).

## **8.7. ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALLA FOGNATURA**

Nei casi particolari, stabiliti dal Gestore, in cui quest'ultimo può riservarsi l'esecuzione di tutte o parte delle opere previste sul suolo o sottosuolo pubblico, il Gestore si impegna a garantire il tempo di esecuzione di allacciamento alla rete fognaria che è un indicatore del livello di qualità contrattuale.

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

Il Gestore, in riferimento al tempo di esecuzione di allacciamento alla rete fognaria che comporta l'esecuzione di lavori complessi, garantisce lo standard generale riportato in [tabella 3](#).

## **8.8. ESECUZIONE DI LAVORI**

Il tempo di esecuzione di lavori diversi dagli allacci è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Nel caso in cui si applichi il caso di cui al capoverso precedente, il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

Il Gestore, nel caso di realizzazione di lavori complessi, garantisce lo standard generale riportato in [tabella 3](#).

### **8.9. ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

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

La richiesta di attivazione della fornitura, corredata di tutta la documentazione, può essere presentata, tramite 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 lo sportello on line disponibile sul sito internet del gestore.

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

### **8.10. RIATTIVAZIONE E SUBENTRO SU UTENZA CHIUSA DELLA FORNITURA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

### **8.11. RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ**

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito alla limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, mediante invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio (vedi [tabella 1](#)).

La comunicazione dell'avvenuto pagamento, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, anche successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

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

Lo standard di qualità del tempo di riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità corrisponde a due (2) giorni feriali.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

## **8.12. DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA**

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

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

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

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

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste al [paragrafo 8.14](#).

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione. Lo standard di qualità del tempo di disattivazione della fornitura corrisponde a sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

## **8.13. VOLTURA SU UTENZA ATTIVA DELLA FORNITURA**

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

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

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

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

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

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

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

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

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

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

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

#### **8.13.1. VOLTURA A TITOLO GRATUITO**

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

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

Nel caso di cui al presente paragrafo il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi indicati al precedente [paragrafo 8.13](#);
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

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

#### **8.14. RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

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

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

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

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità specifico.

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

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

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

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno ventiquattro (24) ore prima.

Il Gestore in riferimento agli appuntamenti concordati, garantisce gli standard generali riportati in [tabella 3](#).

#### **8.14.1. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

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

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

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

Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

#### **8.15. VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL MISURATORE**

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore al Gestore sia attraverso una prova in loco, che attraverso una verifica in contraddittorio ai sensi del D.M.93/2017, che attraverso una verifica presso altri laboratori.

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

Se, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, la sostituzione dello stesso, è effettuata a titolo gratuito.

Nel caso in cui il misuratore sia risultato non correttamente funzionante il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi secondo quanto previsto dalla regolazione sovraordinata. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

In merito alla verifica di funzionalità del misuratore sono individuati 3 livelli di qualità contrattuale che devono essere garantiti dal Gestore dei SII:

- il tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore;
- il tempo di sostituzione del misuratore.

In caso di mancato rispetto degli standard relativi alla verifica della funzionalità del misuratore, ovvero nei casi in cui le prestazioni vengano erogate in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questi degli standard specifici, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere [paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

#### **8.15.1. VERIFICA IN LOCO**

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

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

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 ([paragrafo 8.14](#)).

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

Lo standard di qualità per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito, come già comunicato all'utente finale in sede di comunicazione dell'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Laddove possibile la comunicazione dell'esito della verifica e la sostituzione del misuratore non correttamente funzionante avvengono in occasione della fine della prova di verifica del misuratore; di tale procedura l'utente è messo a conoscenza al momento della richiesta di verifica del misuratore.

Il tempo di intervento per la sostituzione del misuratore è il tempo 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.

### **8.15.2. VERIFICA IN CONTRADDITTORIO E/O PRESSO LABORATORIO ESTERNO**

Nel caso in cui l'utente richieda una verifica in contraddittorio (verifica ai sensi del D.M.93/2017) inviandola al gestore, quest'ultimo si farà carico di inoltrare la richiesta alla Camera di Commercio.

Qualora la Camera di Commercio, preveda/richieda l'intervento del gestore, 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 al netto dei tempi non dipendenti dal gestore.

Nel caso in cui l'utente richieda una verifica in contraddittorio (verifica ai sensi del D.M.93/2017) inviandola alla Camera di Commercio e la stessa preveda/richieda l'intervento del gestore, quest'ultimo è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Lo standard di qualità per il tempo di intervento per la verifica del misuratore è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità di concordare un appuntamento per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati ([paragrafo 8.14](#)) al netto dei tempi non dipendenti dal gestore.

Il misuratore dell'utente verrà smontato e rimosso dai tecnici della Multiservizi, in presenza dell'ispettore metrico della Camera di Commercio; il misuratore, secondo le procedure standardizzate e concordate con la Camera di Commercio, sarà spedito ad un organismo notificato per l'effettuazione dei controlli richiesti.

In occasione della rimozione, il misuratore viene necessariamente sostituito, per poter garantire all'Utente finale la continuità del servizio.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante il gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito; anche in tal caso, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in contraddittorio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Lo standard di qualità per il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Nei casi in cui l'utente non ritenga di procedere alla verifica in contraddittorio, ma non sia tecnicamente possibile eseguire la prova in loco, sarà necessario rimuovere il misuratore ed inviarlo presso un laboratorio terzo. Anche in questo caso il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso al gestore e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

### **8.16. VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE**

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

In merito alla verifica del livello di pressione sono individuati 2 livelli di qualità contrattuale che devono essere garantiti dal Gestore dei SII:

- il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione,
- il tempo di comunicazione dell'esito della 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 (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Lo standard di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è pari a sette (7) giorni lavorativi.

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

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

Lo standard di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è pari a sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questi degli standard specifici, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

## **9. FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

### **9.1. RILEVAZIONE CONSUMI E ADDEBITO**

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa tramite apposita cartolina lasciata dal Gestore oppure comunicata mediante call center oppure sul sito internet del gestore – sportello on line – oppure via SMS, oppure via SERVITEL, oppure presso gli sportelli, e opportunamente validata dallo stesso), ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

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

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

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

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

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

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

### **9.1.1. TUTELE PER LE PERDITE OCCULTE**

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte. In particolare, nel Regolamento del SII (art. 3.4 quater) sono disciplinate:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alle formule di rateizzazione o di sconto predisposte per il medesimo obiettivo.

### **9.1.2. TENTATIVI DI RACCOLTA DELLA MISURA**

Il gestore è tenuto ad effettuare un numero minimo di tentativi di raccolta della misura (lettura del misuratore), in ottemperanza alla Regolazione del servizio di misura definita dall'Autorità. Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR1 e SR2) e il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP) sono indicatori del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII ed individuati come standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza. Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc è indicato come SR1 ed è pari a 2 tentativi in un anno. Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc è indicato come SR2 ed è pari a 3 tentativi in un anno. Il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, definito come SP, è pari a 48 ore.

In caso di mancato rispetto degli standard sopra illustrati, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in tabella 2, essendo questi standard specifici, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (paragrafo 11.7 "Indennizzi").<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo, l'indennizzo entrerà in vigore, dal 01 gennaio 2023.]

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

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

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

Il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; nel rispetto dello standard SP, tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

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

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

## **9.2. PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA BOLLETTA**

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al paragrafo seguente ([paragrafo 9.3](#) "Periodicità di fatturazione").

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

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

## **9.3. 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.

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

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

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

### **9.3.1. EMISSIONE DELLA FATTURA**

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

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

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

### **9.3.2. PAGAMENTO DELLA BOLLETTA**

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

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

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

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

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

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

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

In particolare le domiciliazioni bancarie e postali sono esentate da addebito di commissioni da parte del Gestore.

I lavori di nuovo allacciamento o di modifica di un allacciamento esistente non vengono addebitati in fattura e possono essere pagati tramite:

- bollettino di conto corrente postale;
- bonifico bancario.

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

### **9.3.3. RATEIZZAZIONE**

Su richiesta dell'utente, il Gestore è tenuto ad offrire all'utente medesimo la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti per la fornitura del SII nei casi previsti all'art. 3.4 del Regolamento del SII.

Nello stesso articolo del Regolamento sono riportate tutte le condizioni che regolano la rateizzazione

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.

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.

### **9.3.4. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE**

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

In caso di richiesta di rettifica da parte dell'Utente, il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista

la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

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

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

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

#### **9.4. DEPOSITO CAUZIONALE**

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

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale.

#### **9.5. BOLLETTA DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

Con la bolletta di chiusura il Gestore provvede a congruare 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.

## **10. REGOLAZIONE DELLA LIMITAZIONE/SOSPENSIONE/DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ DELL'UTENTE**

In caso di morosità, ovvero di mancato pagamento di almeno una fattura entro la data di scadenza, è prevista l'applicazione della regolazione della morosità di cui all'art. 3.4bis del Regolamento del SII.

L'utente finale, prima della limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, ha diritto all'invio di un sollecito bonario di pagamento e di una comunicazione di costituzione in mora.

L'utenza non può essere limitata/sospesa/disattivata, qualora il deposito cauzionale versato consenta la copertura integrale del debito. In tal caso il gestore deve procedere all'escussione del deposito cauzionale che sarà reintegrato rateizzandone il relativo importo nelle bollette successive, come regolato all'art. 3.13 del regolamento del SII.

## **11. INFORMAZIONE E TUTELA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **11.1. RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE**

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è di venti (20) giorni lavorativi.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto al [paragrafo 11.4](#) "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

### **11.2. RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE**

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

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore dei SII.

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

L'individuazione e la correzione degli errori di fatturazione può avvenire anche d'ufficio.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto al [paragrafo 11.4](#) "Contenuti minimi delle risposte scritte".

Il Gestore, in riferimento al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione garantisce lo standard generale riportato in [tabella 3](#).

### **11.3. RECLAMI**

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

Il cliente può segnalare, direttamente o mediante persona delegata, un reclamo al Gestore con le modalità di seguito descritte.

La procedura di reclamo si articola in tre livelli:

- 1° LIVELLO: reclamo scritto al Gestore ([par. 11.3.1](#))
- 2° LIVELLO: reclamo scritto all'Ente di Governo d'Ambito ([par. 11.3.2](#))
- 3° LIVELLO: tentativo di conciliazione ([par. 11.3.3](#))

### **11.3.1. PRIMO LIVELLO: PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI AL GESTORE**

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi obbligatori decritti di seguito.

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

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

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

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

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

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

Nel caso di reclamo verbale effettuato di persona, è compito dell'addetto del Gestore redigere il verbale da far sottoscrivere all'Utente. Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente fornisce gli estremi in suo possesso (es: nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc..) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché si possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è un indicatore del livello di qualità contrattuale che deve essere garantito dal Gestore del SII.

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

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è di venti (20) giorni lavorativi.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto al [paragrafo 11.4](#) "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto dello standard stesso, ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate in [tabella 2](#), essendo questo uno standard specifico, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico ([paragrafo 11.7](#) "Indennizzi").

Nel caso l'Utente resti insoddisfatto può rivolgersi all'Ente di Governo di Ambito in base alle modalità indicate nei paragrafi successivi: in ogni caso, l'attivazione della procedura di reclamo di primo livello presso il Gestore è condizione necessaria per l'eventuale successivo inoltro del reclamo all'Ente di Governo di Ambito.

### **11.3.2.SECONDO LIVELLO: RECLAMO SCRITTO ALL'ENTE DI GOVERNO DI AMBITO**

Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto della risposta fornita dal Gestore può attivare la procedura di reclamo presso l'Ente di Governo di Ambito.

Il reclamo può essere presentato:

1) con l'invio di apposito modulo mediante:

|                 |                                                                                             |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| fax             | n. 0731/214731                                                                              |
| e-mail          | <a href="mailto:tutela.utenti@aato2.marche.it">tutela.utenti@aato2.marche.it</a>            |
| posta ordinaria | AAto 2 – SERVIZIO AFFARI GENERALI<br>TUTELA UTENTE<br>VIA GALLODORO 67/96 – 60035 JESI (AN) |

2) verbalmente, recandosi (previo appuntamento – tel. 0731/214894 – Servizio Affari Generali Tutela Utente) presso gli uffici della sede operativa dell'Ente di Governo di Ambito, all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00: in questo caso il responsabile della Tutela Utenti provvederà alla compilazione del modulo di reclamo in presenza del cliente.

Il modulo di reclamo, previsto al punto 1, può essere richiesto agli uffici della sede operativa dell'Ente di Governo di Ambito (lun. – ven. ore 8.30 – 13.00 tel. 0731/214894 – Servizio Affari Generali) oppure può essere scaricato dal sito internet dell'Ente all'indirizzo: <http://www.aato2.marche.it> - Area tutela utenti.

Nel modulo vanno indicati, oltre al breve riassunto della vicenda, tutti i dati relativi al reclamo precedentemente inoltrato al Gestore (data, esito, documenti presentati e ricevuti).

Ulteriori informazioni in merito alla procedura di reclamo presso l'Ente di Governo di Ambito (modalità di esame del reclamo; tempi di risposta) sono contenute nella Carta del Servizio dell'A.A.T.O. 2 Marche Centro – Ancona, reperibile presso gli uffici della sede operativa dell'Ente oppure scaricabile dal sito internet dell'Ente all'indirizzo: <http://www.aato2.marche.it> - Area tutela utenti.

La procedura di reclamo dell'Utente presso l'Ente di Ambito sopra descritta è compresa tra i compiti istituzionali dell'Ente e non prevede costi per il cliente.

### **11.3.3. TERZO LIVELLO: TENTATIVO DI CONCILIAZIONE**

Anche dopo la gestione del reclamo di II livello presso l'EGA l'utente ha la possibilità (che diventerà obbligatoria per adire le vie giudiziarie ordinarie a decorrere dal termine stabilito dall'ARERA) di esperire il tentativo di conciliazione utilizzando il Servizio Conciliazione (on line e senza costi diretti a carico dell'utenza) o in alternativa le altre procedure di conciliazione disponibili e rintracciabili consultando l'elenco degli organismi ADR dell'ARERA reperibile nel sito web dell'Autorità.

## **11.4. CONTENUTI MINIMI DELLE RISPOSTE SCRITTE**

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

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

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui sopra:

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

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale anche le informazioni per risolvere la controversia, indicando la procedura di reclamo di cui al precedente art. 11.3 e in particolare i recapiti del servizio di Conciliazione di ARERA e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il gestore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell'utente finale e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma, gli elementi che hanno determinato

la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui ai punti 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 [paragrafo 9.1](#) "rilevazione consumi e addebito";
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'Utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

## **11.5. RECLAMI SCRITTI MULTIPLI**

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi indicati al [paragrafo 11.3.1](#). Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, ed all'indennizzo automatico di cui al successivo [paragrafo 11.7](#) "indennizzi". Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'Associazione di Consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale Associazione. Nei confronti dell'Associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi indicati al [paragrafo 11.3.1](#), trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al successivo [paragrafo 11.7](#) "indennizzi".

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, ed all'indennizzo automatico di cui al successivo [paragrafo 11.7](#) "indennizzi";
- 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 successivo [paragrafo 11.7](#) "indennizzi", ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico.

## **11.6. INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

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

Almeno una volta all'anno, il Gestore predispone un resoconto, a disposizione degli Utenti che ne fanno richiesta, contenente:

- il numero ed il tipo dei reclami,
- indici sui tassi di reclamo,
- confronto con i dati precedentemente riscontrati,
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Il Gestore dispone di una procedura che garantisce lo svolgimento di tutte le attività in materia di reclami ed è finalizzata al miglioramento continuo della qualità del servizio.

## **11.7. INDENNIZZI**

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità esposti nella presente Carta e riassunti in [tabella 2](#), il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

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

In caso di mancato rispetto delle previsioni di cui alla regolazione della morosità, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari a trenta (30) o dieci (10) euro, come elencati e riassunti in [tabella 5](#); in questi casi non è applicabile il meccanismo crescente in reazione al ritardo dell'esecuzione. Il gestore, nei casi in cui è tenuto ad indennizzare l'utente finale per mancato rispetto delle previsioni di cui alla regolazione della morosità, non può richiedere all'utente

medesimo il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura di cui al Regolamento del SII.

#### **11.7.1. MODALITÀ DI CORRESPONSIONE ALL'UTENTE DELL'INDENNIZZO**

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

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

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale *[oppure qualità tecnica]* definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". 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".

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto [a seconda del caso] dei livelli specifici di qualità contrattuale [oppure] dei livelli specifici di qualità tecnica, [oppure] della procedura di morosità, definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

In caso di utenze condominiali, relativamente agli standard di continuità del servizio di acquedotto, definiti anche di qualità tecnica (indicati al paragrafo 7.3), l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

#### **11.7.2. CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO**

Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale siano già stati corrisposti nell'anno solare due indennizzi per mancato rispetto del medesimo livello specifico relativo alla qualità tecnica;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

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

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle lettere a) e b) , il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Relativamente agli standard di continuità del servizio di acquedotto, definiti anche di qualità tecnica (indicati al paragrafo 7.3), previa presentazione all’Autorità di apposita istanza motivata, laddove l’onere generato dal valore complessivo dell’indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, verrà valutata la temporanea sospensione dell’erogazione degli indennizzi automatici.

#### **11.8. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Il Gestore effettua rilevazioni sul grado di soddisfazione dell’Utente, al fine di migliorare e aggiornare i livelli di qualità delle prestazioni e degli standard.

Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti al Gestore attraverso i canali messi a disposizione di cui alla [tabella 1](#).

### **12. COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ALLE PERSONE ED ALLE COSE**

Danni a persone o cose arrecati a seguito dello svolgimento delle attività aziendali sono coperti da apposite polizze assicurative.

Per ottenere un adeguato risarcimento occorre inoltrare apposita richiesta scritta al Gestore all’indirizzo per invio lettere indicato in [tabella 1](#).

**Tabella 1: recapiti e canali di contatto del gestore**

|                                                                                                                                                                                                                                                      | Canali di comunicazione                                                                                                                                     |                                                                                                 |                                                                                              |                                                                                               |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Argomenti di interesse del cliente                                                                                                                                                                                                                   | Telefono/fax<br>                                                           | Di persona<br> | Lettera<br> | E-mail<br> | Sito Internet<br> |
| Avvio, cessazione, gestione del rapporto contrattuale;<br>Richiesta Carta del Servizio;<br>Reclami, Richieste di rimborso;<br>Suggerimenti;<br>Modalità di pagamento;<br>Servizio di conciliazione;<br>Inoltro della richiesta di accesso agli atti. | Contattare il numero verde <b>800.26.26.93</b> (vedere sito internet per gli orari)<br><br>Da cellulare <b>071/2830957</b> – ATTENZIONE numero non gratuito | Presso l'ufficio commerciale più comodo (vedere sito internet per gli indirizzi e gli orari)    | Scrivere a:<br>Viva Servizi S.p.A.<br>Via del Commercio, 29<br>60127 - Ancona                | <b>info@vivaservizi.it</b><br><br><b>segreteria@pec.vivaservizi.it</b>                        | <a href="http://www.vivaservizi.it">www.vivaservizi.it</a>                                           |
| Comunicazione avvenuto pagamento morosità                                                                                                                                                                                                            | <b>071/2893421</b>                                                                                                                                          |                                                                                                 |                                                                                              | <b>recucred@vivaservizi.it</b>                                                                |                                                                                                      |
| PRONTO INTERVENTO – (Continuità del servizio, segnalazione guasti).                                                                                                                                                                                  | Tutti i giorni, 24 ore su 24 gratuito da rete fissa e mobile: <b>800 18 15 77</b>                                                                           |                                                                                                 |                                                                                              |                                                                                               |                                                                                                      |
| Copertura assicurativa per danni a persone o cose.                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                             |                                                                                                 | Scrivere a:<br>Viva Servizi S.p.A.<br>Via del Commercio, 29<br>60127 - Ancona                |                                                                                               |                                                                                                      |

**Tabella 2: standard specifici – il gestore eroga all’utente un indennizzo automatico nel caso in cui non rispetti gli standard indicati in tabella**

| Indicatore                                                                                                           | Standard             | Paragrafo              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE</b>                                                                    |                      |                        |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo                                | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.1</a>    |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacci idrici con sopralluogo                                  | 15 giorni lavorativi | <a href="#">8.1</a>    |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo                               | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.3</a>    |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacci fognari con sopralluogo                                 | 20 giorni lavorativi | <a href="#">8.3</a>    |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori senza sopralluogo                                        | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.4</a>    |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori con sopralluogo                                          | 20 giorni lavorativi | <a href="#">8.4</a>    |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l’esecuzione di lavori semplici                         | 15 giorni lavorativi | <a href="#">8.6</a>    |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l’esecuzione di lavori semplici                        | 20 giorni lavorativi | <a href="#">8.7</a>    |
| Tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici                                                                      | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.8</a>    |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura                                                                         | 5 giorni lavorativi  | <a href="#">8.9</a>    |
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore                | 5 giorni lavorativi  | <a href="#">8.10</a>   |
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore                  | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.10</a>   |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità                                                 | 2 giorni feriali     | <a href="#">8.11</a>   |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente finale                                      | 7 giorni lavorativi  | <a href="#">8.12</a>   |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura                                                                            | 5 giorni lavorativi  | <a href="#">8.13</a>   |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati                                                                 | 2 ore                | <a href="#">8.14</a>   |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore                                                           | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.15</a>   |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore non accessibile dal gestore (appuntamento concordato)     | 7 giorni lavorativi  | <a href="#">8.14</a>   |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio                    | 30 giorni lavorativi | <a href="#">8.15.2</a> |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco                           | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.15.1</a> |
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante                                                 | 10 giorni lavorativi | <a href="#">8.15</a>   |
| Tempo massimo di intervento per la sostituzione del misuratore non accessibile dal gestore (appuntamento concordato) | 7 giorni lavorativi  | <a href="#">8.14</a>   |

| Indicatore                                                                                                                                                                                                                                             | Standard                    | Paragrafo              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione                                                                                                                                                                                   | 7 giorni lavorativi         | <a href="#">8.16</a>   |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione in caso di misuratore non accessibile dal gestore (appuntamento concordato)                                                                                                       | 7 giorni lavorativi         | <a href="#">8.14</a>   |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione                                                                                                                                                                      | 7 giorni lavorativi         | <a href="#">8.16</a>   |
| Numero minimo di bollette annue per consumi medi fino a 100 mc/anno                                                                                                                                                                                    | ≥2 (almeno una ogni 6 mesi) | <a href="#">9.3</a>    |
| Numero minimo di bollette annue per consumi medi tra 101 e 1000 mc/anno                                                                                                                                                                                | ≥3 (almeno una ogni 4 mesi) | <a href="#">9.3</a>    |
| Numero minimo di bollette annue per consumi medi tra 1001 e 3000 mc/anno                                                                                                                                                                               | ≥4 (almeno una ogni 3 mesi) | <a href="#">9.3</a>    |
| Numero minimo di bollette annue per consumi medi superiori a 3000 mc/anno                                                                                                                                                                              | ≥6 (almeno una ogni 2 mesi) | <a href="#">9.3</a>    |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura                                                                                                                                                                                                            | 45 giorni solari            | <a href="#">9.3.1</a>  |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione                                                                                                                                                                                                             | 60 giorni lavorativi        | <a href="#">9.3.4</a>  |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura o del riaccredito tramite rimessa diretta                                                                                                                                                                  | 45 giorni solari            | <a href="#">9.5</a>    |
| Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni                                                                                                                                                                                 | 20 giorni lavorativi        | <a href="#">11.1</a>   |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti                                                                                                                                                                                                   | 20 giorni lavorativi        | <a href="#">11.3.1</a> |
| <b>STANDARD SPECIFICI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA <sup>2</sup></b>                                                                                                                                                                      |                             |                        |
| Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (SR1)                                                                                                                              | 2/anno                      | 9.1.2                  |
| Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui oltre a 3.000 mc (SR2)                                                                                                                             | 3/anno                      | 9.1.2                  |
| Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP)                                                                                             | 48 ore                      | 9.1.2                  |
| <b>STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ TECNICA</b>                                                                                                                                                                                                           |                             |                        |
| Durata massima della singola sospensione programmata                                                                                                                                                                                                   | 24 ore                      | <a href="#">7.3.2</a>  |
| Durata massima della singola sospensione programmata solo per interventi su condotte di diametro minore di 300 mm                                                                                                                                      | 12 ore                      | <a href="#">7.3.2</a>  |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura                                                                                                                                                    | 48 ore                      | <a href="#">7.3.1</a>  |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile nei casi di sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile o di limitazioni all'uso conseguenti ad ordinanze di non potabilità | 12 ore                      | <a href="#">7.3.3</a>  |

<sup>2</sup> [Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo, l'indennizzo entrerà in vigore, dal 01 gennaio 2023.]

| Indicatore                                                                                                                                                                                                              | Standard | Paragrafo             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza nei casi diversi da quelli di sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile o di limitazioni all'uso conseguenti ad ordinanze di non potabilità | 48 ore   | <a href="#">7.3.3</a> |

**Tabella 3: Standard generali – Nel complesso delle prestazioni il gestore si impegna a rispettare lo standard secondo il livello minimo di raggiungimento indicato in tabella**

| Indicatore                                                             | Standard               | Livello di raggiungimento            | Paragrafo             |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| Tempo massimo di attesa agli sportelli                                 | 60 minuti              | 95% delle singole prestazioni        | <a href="#">6.1</a>   |
| Tempo medio di attesa agli sportelli                                   | 20 minuti              | Media sul totale delle prestazioni   | <a href="#">6.1</a>   |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS)                              | 90%                    | Rispetto in almeno 10 mesi dell'anno | <a href="#">6.3</a>   |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)                 | ≤ 180 secondi          | Rispetto in almeno 10 mesi dell'anno | <a href="#">6.3</a>   |
| Livello del servizio telefonico (LS)                                   | ≥ 80%                  | Rispetto in almeno 10 mesi dell'anno | <a href="#">6.3</a>   |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)             | ≤ 120 secondi          | 90% delle singole prestazioni        | <a href="#">7.2.1</a> |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento            | 2 ore                  | 90% delle singole prestazioni        | <a href="#">7.2.2</a> |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso                     | ≤ 30 giorni lavorativi | 90% delle singole prestazioni        | <a href="#">8.6</a>   |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso                   | ≤ 30 giorni lavorativi | 90% delle singole prestazioni        | <a href="#">8.7</a>   |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi                                | ≤ 30 giorni lavorativi | 90% delle singole prestazioni        | <a href="#">8.8</a>   |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato                            | 7 giorni lavorativi    | 90% delle singole prestazioni        | <a href="#">8.14</a>  |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato          | 24 ore                 | 95% delle singole prestazioni        | <a href="#">8.14</a>  |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 20 giorni lavorativi   | 95% delle singole prestazioni        | <a href="#">11.2</a>  |

**Tabella 4: altri livelli di servizio che il gestore si impegna a rispettare**

| indicatore                                                                                                                                                 | standard | Rif. Paragrafo nuova Carta |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|
| Tempo massimo di intervento, conseguente ad una comunicazione presa in carico dal pronto intervento, per riparazione, pulizia e spurgo della rete fognaria | 24 ore   | <a href="#">7.2.2</a>      |

| <b>indicatore</b>                                                                                                                                                     | <b>standard</b> | <b>Rif. Paragrafo nuova Carta</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|
| Tempo massimo di intervento, conseguente ad una comunicazione presa in carico dal pronto intervento su impianti e su tubazioni idropotabili sino a 300 mm di diametro | 12 ore          | <a href="#">7.2.2</a>             |
| Tempo massimo di intervento, conseguente ad una comunicazione presa in carico dal pronto intervento su tubazioni idropotabili di diametro maggiore di 300 mm          | 24 ore          | <a href="#">7.2.2</a>             |

**Tabella 5: casi di indennizzo automatico relativi alla regolazione della morosità**

| <b>Indicatore</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Indennizzo</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| STANDARD SPECIFICI regolazione della Morosità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
| Sospensione ovvero disattivazione della fornitura per morosità ad utente finale non disalimentabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 30 euro           |
| Disattivazione della fornitura per morosità di utente domestico residente disalimentabile per il quale non sia stata verificata la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso; o che non abbia provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa. | 30 euro           |
| Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza dell'invio della comunicazione della costituzione in mora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 30 euro           |
| Fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e nelle modalità previste (paragrafo 8.11)                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 30 euro           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |
| Fornitura limitata, sospesa, disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione della costituzione in mora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   |
| In anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10 euro           |
| L'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 9.3.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10 euro           |
| Non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 10 euro           |