AUTORITÀ D'AMBITO n°1

Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese

Carta del Servizio Idrico Integrato

dell'Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese

Aggiornamento 2025

1 Premessa 4

1.1 Finalità della Carta del Servizio Idrico Integrato 5
1.2 Controllo dei livelli di qualità erogata e percepita 5

2 Principi fondamentali 6

2.1 Eguaglianza, non-discriminazione e imparzialità del trattamento 6
2.2 Continuità e regolarità del servizio 6
2.3 Diritto all'informazione e alla Partecipazione 6
2.4 Cortesia 7
2.5 Efficacia ed efficienza del servizio 7
2.6 Chiarezza e comprensibilità 7
2.7 Tutela della Risorsa Idrica e Sostenibilità Ambientale 7
2.8 Digitalizzazione 8

3 Standard di qualità 9

3.1 Qualità delle Acque Destinate al Consumo Umano 9
3.2 Qualità delle acque reflue depurate 10
3.3 Continuità del servizio 10
Dotazione minima acquedottistica 11
Controllo e manutenzione degli impianti 11
Interventi programmati 11
Segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura 12
Emergenza idrica e servizio sostitutivo di emergenza 12
3.4 Attivazione e disattivazione della fornitura acquedottistica 13
Rilascio di preventivi 13
Esecuzione dell'allacciamento 13
Rispetto degli appuntamenti concordati 14
Attivazione e riattivazione per subentro della fornitura 14
Cessazione della fornitura 15
3.5 Attivazione del servizio di fognatura 15
Rilascio di preventivi e autorizzazioni all'allacciamento 15
Allaccio alla pubblica fognatura 15
Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura 15
3.6 Modalità di fatturazione e pagamento 16
Lettura del contatore 16
Sistema fatturazione 17
Modalità e tempi di pagamento 18
Rateizzazione delle bollette 18

Rettifiche di fatturazione *19*

3.7 Morosità *20*
Rateizzazione degli importi *21*

Comunicazione di avvenuto pagamento *22*

Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura *23*

Morosità utenze condominiali *25*

Disciplina degli indennizzi per morosità *25*

Verifica del contatore *26*

Verifica del livello di pressione *27*

4 Assistenza ed informazione 28

4.1 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza finale *28*
Svolgimento delle pratiche *28*

Rapporto con l'Utente *28*

Le richieste di informazioni *29*

Apertura al pubblico degli sportelli *29*

Attesa agli sportelli *29*

Servizio telefonico di assistenza, pronto intervento e Portale internet *29*

4.2 Facilitazioni per Utenti particolari *30*
4.3 Comunicazione con gli Utenti *30*
4.4 Tracciamento Digitale *31*

5 La tutela degli utenti (*procedure di reclamo e indennizzo)* 32

5.1 Le segnalazioni dei reclami *32*
5.2 Risposta ai reclami *32*
5.3 Rimborsi *33*
5.4 Qualità del servizio *34*

6 Standard specifici e generali 34

Glossario 41

SCHEDA GESTORE COMPETENTE PER TERRITORIO 47

1 Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato recepisce integralmente la normativa pro tempore vigente e le direttive emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA). Pertanto, essa si conforma e si intende automaticamente integrata e modificata di diritto, anche ai sensi degli articoli 1339 e 1374 del Codice Civile, mediante l'inserimento delle disposizioni introdotte dalle successive fonti normative e regolamentari (incluse quelle di ARERA) che abbiano valore di norma imperativa, anche in assenza di una formale integrazione immediata.

Nel seguito i principali riferimenti normativi:

- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio";
- *Delibera 655/15/R/idr: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII),*

- *Delibera 218/16/R/Idr "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale", 586/12/R/Idr "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";*
- *Deliberazione ARERA 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);*
- *Deliberazione ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 "Testo integrato morosità" (REMSI);*
- *Deliberazione ARERA 547/2019/r/idr del 27 dicembre 2019 "Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni";*
- *Deliberazione ARERA 609/2021/R/idr "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)"*
- Deliberazione ARERA 610/2021/R/idr "Integrazione alla deliberazione dell'autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni";
- Deliberazione ARERA n. 622/2023/R/COM del 28 dicembre/2023 e n. 637/2023/R/IDR del 28/12/2023;
- Deliberazione ARERA 23 dicembre 2025, 579/2025/R/idr "Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)
- Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale".

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura stipulati tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra le parti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

Il gestore basa il suo rapporto con gli utenti sui principi generali nel seguito riportati.

1.1 Finalità della Carta del Servizio Idrico Integrato

I principi e gli standard di servizio individuati nel presente documento costituiscono gli impegni che il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese assume nei confronti di tutti gli Utenti finali.

La presenta Carta sarà sottoposta a revisione periodica per adeguarla all'evoluzione della qualità richiesta. Anche tali revisioni sono comunicate agli Utenti attraverso gli strumenti di informazione indicati nel seguito

1.2 Controllo dei livelli di qualità erogata e percepita

Il monitoraggio e la verifica del rispetto degli impegni assunti dal Gestore nei confronti dell'Utente con la presente carta sono svolti periodicamente dall'Autorità d'Ambito.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 1 deve predisporre e presentare una Relazione che illustri i risultati conseguiti nell'esercizio precedente in merito all'attuazione della presente Carta del Servizio.

2 Principi fondamentali

2.1 Eguaglianza, non-discriminazione e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'Autorità d'Ambito, gli Utenti e il Gestore è stabilito secondo regole uniformi e nel pieno rispetto del principio di eguaglianza e non-discriminazione.

È pertanto vietata ogni forma di discriminazione basata su sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o condizioni personali e sociali. A parità di condizioni, il Gestore garantisce il medesimo livello di Servizio a tutti gli Utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del bacino di utenza.

Tutti i comportamenti del Gestore nei confronti degli Utenti sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, guidando l'interpretazione delle norme e la fornitura di informazioni e assistenza.

Il Gestore, inoltre, si impegna ad assicurare l'adeguata ed effettiva fruizione del Servizio – sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti – da parte degli Utenti portatori di handicap o che versino in condizioni di svantaggio personale e sociale, adottando le misure più opportune.

2.2 Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore si impegna ad assicurare l'erogazione del Servizio Idrico con carattere di continuità e regolarità. Qualora, in conseguenza di interventi programmati, guasti, cause di forza maggiore o altre necessità, si rendesse necessaria un'interruzione temporanea della fornitura, il Gestore provvede a:

a) Limitare il disservizio al tempo strettamente necessario. b) Fornire, ove possibile, una tempestiva e adeguata informazione preventiva agli Utenti, specificando l'inizio, la durata e la causa della sospensione. c) Adottare ogni provvedimento utile ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini e al traffico stradale, inclusa l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza. d) Garantire in via prioritaria la fornitura alle utenze sensibili (quali ospedali, case di cura, centri di dialisi, ecc.) assicurando le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza.

Il Gestore si impegna inoltre a rendere disponibili ai cittadini, in tempo reale tramite il proprio sito web e canali di comunicazione dedicati, le informazioni relative ai cantieri aperti, alle interruzioni programmate e allo stato di avanzamento delle attività di pronto intervento.

2.3 Diritto all'informazione e alla Partecipazione

Il Gestore garantisce a ogni Utente il diritto di ricevere informazioni corrette ed esaurienti in merito al rapporto d'Utenza, alle condizioni di erogazione del servizio e alle normative vigenti. A tal fine, il Gestore cura e aggiorna costantemente il sito internet, le applicazioni multimediali e gli altri canali di comunicazione per assicurare la massima trasparenza e la rapida diffusione di informazioni chiare e utili.

Ogni Utente ha il diritto di accedere, con le modalità stabilite dalla normativa *pro tempore* vigente, alle informazioni contrattuali che lo riguardano in possesso del Gestore. In caso di utenze condominiali, l'accesso è consentito ai residenti previa documentazione comprovante la residenza.

Il Gestore incoraggia la partecipazione come strumento di confronto e di crescita del rapporto di fiducia con i clienti. Il cittadino ha il diritto di formulare osservazioni, suggerimenti, richieste e reclami, e di ricevere in ogni caso una risposta puntuale. Negli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce sempre la piena identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

Il personale è tenuto a segnalare le proprie generalità – sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche – agevolando gli Utenti nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Infine, il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e successive modifiche e integrazioni.

Il Gestore si impegna a intrattenere rapporti continui e di collaborazione con le associazioni operanti nella difesa dei consumatori e a elaborare piani di miglioramento dei Servizi. Tali piani sono redatti sulla base delle valutazioni e delle indicazioni fornite dagli Utenti, raccolte sia nel corso ordinario del servizio, sia tramite periodiche indagini di soddisfazione su campioni rappresentativi.

2.4 Cortesia

Il Gestore si impegna ad agire con rispetto e cortesia nei confronti degli Utenti e garantisce, attraverso l'adozione di opportune misure e indicazioni operative, che il personale di contatto con il pubblico mantenga sempre un comportamento corretto e professionale.

2.5 Efficacia ed efficienza del servizio

Il Gestore di impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

2.6 Chiarezza e comprensibilità

Il Gestore si impegna ad assicurare la massima trasparenza e comprensibilità in ogni forma di comunicazione con l'utenza. A tal fine:

1. Il personale a diretto contatto con l'Utente è tenuto a utilizzare una terminologia comprensibile, priva di tecnicismi, fornendo informazioni corrette e ponendo ogni cura nel rendere chiare le procedure contrattuali, evitando all'utenza inutili attese e disagi.
2. Tutti i documenti scritti (come contratti, lettere e fatture) sono redatti con particolare attenzione alla chiarezza, brevità dei contenuti e all'uso di un linguaggio quotidiano.
3. Il Gestore facilita l'accesso ai servizi e alle informazioni anche per i cittadini stranieri, ponendo la massima attenzione alla chiarezza del linguaggio sia verbale che scritto.

2.7 Tutela della Risorsa Idrica e Sostenibilità Ambientale

L'acqua è riconosciuta come una risorsa pubblica fondamentale per l'intera collettività, da tutelare secondo principi di solidarietà e nel rispetto dei diritti delle generazioni future. Considerato che l'uso non controllato può condurre all'esaurimento della risorsa nel medio-lungo periodo, è imperativo gestirla per assicurare uno sviluppo ecologicamente sostenibile, in stretta osservanza della Direttiva 2000/60/CE e della Direttiva 2020/2184.

Il Gestore si impegna ad attuare i seguenti principi e azioni:

- Accesso e Sostenibilità: garantire l'accesso universale e la gestione sostenibile della risorsa idrica e delle strutture igienico-sanitarie.
- Adozione delle Politiche: assumere le politiche di sviluppo sostenibile come riferimento fondamentale, impiegando tecnologie e metodi idonei a garantire il pieno rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo all'impatto sul regime delle acque.
- Protezione e Razionalizzazione: proteggere e utilizzare in modo sostenibile le fonti di approvvigionamento, riducendo le dispersioni in rete, preservando l'equilibrio dell'ecosistema e assicurando che lo scarico delle acque depurate avvenga nel pieno rispetto dei parametri di legge.
- Sensibilizzazione e priorità d'uso: promuovere il risparmio idrico attraverso campagne di sensibilizzazione verso gli Utenti, stabilendo la priorità degli impieghi potabili e sanitari ed evitando l'alterazione della qualità delle fonti superficiali dovuta a sostanze inquinanti.

2.8 Digitalizzazione

Il Gestore si impegna a tradurre la sostenibilità in azioni concrete e ad operare in conformità con le indicazioni normative in materia di Trasformazione Digitale *pro tempore* vigenti.

A tal fine, investe costantemente nell'innovazione e nello sviluppo digitale per mettere a disposizione dell'Utente finale strumenti avanzati. Tali strumenti sono volti a semplificare l'accesso ai servizi, gestire il proprio contratto e rafforzare i principi di trasparenza e tutela dei diritti dell'Utente.

Per mantenere elevati gli standard della presente Carta, i mezzi, gli strumenti e le relative denominazioni adottate potranno evolvere nel tempo, garantendo il continuo miglioramento nell'ottica dell'economicità e della sostenibilità gestionale.

3 Standard di qualità

La Carta dei Servizi Idrico Integrato (SII), redatta ai sensi del DPCM 29 aprile 1999 e in ottemperanza alla regolazione di ARERA, definisce gli standard di prestazione dei servizi erogati, che si suddividono in due macro-categorie:

1. Standard Specifici di qualità contrattuale: Riferiti a singole prestazioni rese all'Utente (es. tempi di allacciamento, attivazione, risposta a reclami, rettifica fatturazione, etc.). Sono verificabili dall'Utente in modo immediato e diretto. Il mancato rispetto di tali standard, espressi da una soglia minima e/o massima in termini di tempo (giorni lavorativi, salvo eccezioni), determina l'obbligo da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato di corrispondere all'Utente un indennizzo automatico (capitolo 6).
2. Standard Generali di qualità contrattuale e Tecnica: Obiettivi di qualità riferibili al complesso delle operazioni rese dal Gestore, espressi da un valore medio o da una percentuale (ad esempio, percentuali di risposte a reclami nei tempi, perdite idriche, interruzioni di servizio, qualità dell'acqua depurata). Il grado di rispetto di questi standard costituisce parametro di valutazione per l'applicazione di incentivi o penali. Tali meccanismi sono applicati nell'ambito della revisione periodica della tariffa del SII da parte dell'Autorità d'Ambito.

La Carta dei Servizi prevede la definizione di prestazioni specifiche per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Alle prestazioni erogate sono fissati i relativi standard che il Gestore deve garantire. Lo standard ha due valenze fondamentali:

- Costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dal Gestore, in linea con gli obblighi regolatori nazionali e il perseguimento del miglioramento continuo della qualità.
- Costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Il Gestore è tenuto a riportare nel set informativo della bolletta le informazioni relative ai livelli di qualità garantiti e alle condizioni contrattuali di fornitura, garantendo così trasparenza costante.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di eventuali pareri e atti da parte di terzi o per cause di forza maggiore, omesse esecuzioni di lavori di competenza dell'Utente, o per altre cause di esclusione previste dalla normativa vigente.

3.1 Qualità delle Acque Destinate al Consumo Umano

Garanzia di Qualità e Normativa: Il Gestore si impegna a garantire la qualità delle acque destinate al consumo umano, erogandole al punto di consegna in modo continuo e senza alcuna deroga, nel pieno rispetto dei requisiti microbiologici e chimico-fisici definiti dal Decreto Legislativo n. 18 del 2023 e successive modificazioni.

Attività di controllo e monitoraggio del Gestore:

- Il Gestore effettua sistematici e periodici controlli analitici nei punti più significativi della rete di distribuzione, nonché ai punti di prelievo delle fonti (superficiali e sotterranee), negli impianti di adduzione, accumulo e potabilizzazione.
- La frequenza e la tipologia dei controlli (microbiologici, chimico-fisici e organolettici) sono determinate in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti utilizzati e agli adempimenti richiesti dalla normativa vigente.

- Sulla base dei risultati delle analisi, il Gestore avvia o aggiorna i piani di intervento volti ad assicurare la costante conformità dell'acqua erogata ai parametri di legge.

Disinfezione e parametri organolettici: Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è definito in modo da garantire la totale assenza di batteri patogeni, limitando al contempo l'incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche (sapore, odore, colore).

Vigilanza e poteri di disposizione: La sorveglianza sulla salubrità e pulizia dell'acqua e l'applicazione delle misure correttive in caso di non conformità spetta principalmente alle ASL. In caso di non conformità ai parametri di legge che richieda l'emissione di ordinanze di non potabilità o l'adozione di misure correttive, il Gestore deve collaborare con le Autorità Sanitarie per informare tempestivamente gli Utenti interessati sui rischi e sui comportamenti da adottare.

Trasparenza e Informazione all'Utente:

- Il Gestore deve fornire informazioni all'Utenza in bolletta almeno una volta l'anno.
- Il Gestore rende disponibile, sul proprio sito internet e con accesso diretto dalla *homepage*, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura. Queste informazioni devono essere aggiornate almeno con cadenza semestrale.
- Un documento informativo riassuntivo delle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita deve essere reso disponibile a chiunque ne faccia richiesta presso gli sportelli del Gestore.

3.2 Qualità delle acque reflue depurate

Il Gestore si impegna a scaricare nei corpi idrici recettori, con continuità e senza alcuna deroga, acque depurate con caratteristiche definite dal Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i., dalla Legge della Regione Piemonte n.13/90, L.R. n. 25/2021 s.m.i. e Legge Regionale 8 luglio 2025, n.9.

Al fine di garantire il rilascio di acqua rispondente agli standard di qualità individuati dalla normativa, il Gestore effettua periodici controlli analitici sulle acque depurate e restituite all'ambiente.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso i laboratori specializzati in funzione delle caratteristiche dei reflui, delle dimensioni delle caratteristiche del bacino d'utenza, degli impianti di trattamento nonché delle prescrizioni autorizzative rilasciate dagli Enti di competenza.

3.3 Continuità del servizio

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna a garantire la continuità del servizio di acquedotto in conformità con gli standard generali di qualità definiti da ARERA.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per il mancato rispetto degli standard di continuità del servizio (interruzioni di fornitura, diminuzione di portata o pressione) che sia dovuto a:

1. Forza maggiore o caso fortuito: Eventi eccezionali e imprevedibili (es. calamità naturali, eventi meteorologici estremi non mitigabili con la normale diligenza, scioperi generali che impediscono l'operatività).
2. Lavori programmati e indispensabili: Interruzioni derivanti dall'esecuzione di lavori di manutenzione, riparazione o potenziamento delle reti e degli impianti necessari a garantire la sicurezza, l'efficienza e il miglioramento complessivo del Servizio Idrico Integrato.
3. Fatti dell'Utente o di terzi: Situazioni direttamente imputabili all'Utente (es. manomissioni), o azioni di terzi (es. danneggiamento delle condotte da parte di imprese terze) non controllabili dal Gestore.

In caso di interruzioni programmate per l'esecuzione dei lavori necessari (punto 2), il Gestore è soggetto a standard specifici di qualità tecnica previsto dal RQTI riportati nel seguito. (standard S1, S2, S3).

Resta inteso che le Utenze che per la loro natura, destinazione d'uso, o processo produttivo richiedano una assoluta, elevata o superiore continuità e/o pressione di servizio, dovranno provvedere in autonomia alla predisposizione di adeguate misure di riserva da realizzarsi secondo le prescrizioni previste dal Gestore.

Dotazione minima acquedottistica

Il Gestore si impegna a mantenere costantemente in tutte le utenze domestiche del servizio acquedotto le seguenti dotazioni:

1. Disponibilità giornaliera di acqua: dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente finale nelle 24 ore.

2. Portata minima erogata: portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa;

3. Pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,5 kg/cm2, corrispondente ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Eventuali deroghe ai sopraindicati valori sono ammesse solo in casi particolari e comunque dichiarati dal Gestore nel contratto di fornitura. In particolare il contratto dovrà specificare la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare; per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.

4. Pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm2, corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi indicati ai precedenti punti 1 e 2 sono specificati nel relativo contratto di utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi definiti ai punti 3 e 4.

Controllo e manutenzione degli impianti

Al fine di garantire la continuità, nonché la qualità dell'acqua distribuita e di quella scaricata, il Gestore esegue controlli periodici su tutti gli impianti svolti in base ad un programma prestabilito in funzione della tipologia e dell'età dell'impianto e del bacino d'utenza servito.

Interventi programmati

Nei casi in cui l'esecuzione degli interventi di controllo e manutenzione programmata degli impianti renda necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti sono avvisati con preavviso minimo di 48 ore del giorno e dell'ora di inizio nonché della durata complessiva della sospensione che non potrà superare la durata massima di 24 ore (vd. standard specifici S1, S3 - TAB.3).

Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore, il Gestore ne dà tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali.

Qualora, a causa di eventi di forza maggiore oppure guasti, i tempi di sospensione del servizio dovessero essere prolungati oltre le 48 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente (vd. standard specifici S2 - TAB.3).

Come detto l'interruzione sarà preceduta da avvisi che, in relazione al numero di utenze interessate, possono essere diffusi a mezzo stampa, e/o emittenti radio locali e/o comunicazioni all'Amministrazione Comunale di competenza e/o eventuale affissione di cartelli all'ingresso degli edifici interessati.

In caso di mancato rispetto dei termini di preavviso il gestore corrisponde all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico come riportato nella successiva tabella:

Livello di Ritardo	Tempo di preavviso Effettivo (S3)	Indennizzo Corrispondente
Standard (Nessun ritardo)	S3≥48 ore	Nessun indennizzo (obiettivo rispettato)
Ritardo Semplice	24≤S3<48 ore	Indennizzo automatico (base)
Ritardo Doppio	16≤S3<24 ore	Indennizzo automatico raddoppiato
Ritardo Triplo	S3<16 ore	Indennizzo automatico triplicato

Segnalazioni di emergenza per servizi di acquedotto e fognatura

Il Gestore garantisce la reperibilità del proprio personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella "Scheda informativa" allegata.

In caso di situazioni di grave pericolo per incolumità o igiene pubblica, nonché nei casi, quali guasti, rotture o occlusioni delle reti di acquedotto e fognatura o delle derivazioni agli edifici sino al punto di rilascio del servizio, il Gestore si impegna ad arrivare sul luogo dell'intervento tempestivamente e comunque entro **3 ore** dalla prima segnalazione (TAB.2) registrando e rendicontando la data e l'ora di effettiva risoluzione della situazione di pericolo.

Il Gestore deve assicurare la riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN ed entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore.

In caso di sospensione/interruzione del servizio il Gestore dovrà tempestivamente darne comunicazione all'Amministrazione comunale interessata.

In caso di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti il Gestore si impegna ad arrivare sul luogo dell'intervento entro **3 ore** dalla prima segnalazione. L'utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. In caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti interni, di esclusiva competenza dell'utente, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento secondo il prezziario vigente.

Emergenza idrica e servizio sostitutivo di emergenza

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali (es. siccità, calo delle falde) o fattori antropici non dipendenti dalla gestione (es. inquinamento eccezionale delle fonti), il Gestore agisce seguendo una precisa scala di intervento:

A. <u>Gestione della scarsità Idrica</u>

1. Il Gestore, con adeguato e tempestivo preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti competenti (Autorità d'Ambito, Amministrazioni comunali, ASL competente) proponendo le misure necessarie per la gestione della crisi.
2. Le azioni che il Gestore deve mettere in atto per coprire il periodo di crisi comprendono, in ordine crescente di gravità:
   - Invito al risparmio: sensibilizzazione degli utenti e limitazione degli usi non essenziali (es. irrigazione privata, piscine, lavaggio auto).

- Ricorso a risorse idriche aggiuntive (se tecnicamente possibile) o l'attivazione di approvvigionamenti alternativi (es. interconnessioni, autobotti certificate).
- Limitazione dei consumi attraverso la riduzione programmata della pressione in rete, specialmente nelle ore notturne.
- Sospensione programmata e temporanea dell'erogazione in specifiche aree (turnazione delle utenze possibilmente nelle ore notturne). Il Gestore è tenuto a comunicare i piani di turnazione con il massimo anticipo possibile.

B. Gestione del peggioramento qualitativo

Nel caso in cui si verifichi un peggioramento dei livelli qualitativi dell'acqua con il superamento dei limiti previsti dall'Allegato I (Parti A, B e C) del Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 ("Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano"), il Gestore adotta immediatamente le seguenti procedure:

1. Il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell'anomalia nel rispetto dei dettami del D.Lgs. n. 18/2023, in particolare in applicazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA), agendo, in ogni caso, di concerto con le Autorità competenti (ASL).
2. In caso di non potabilità prolungata (tipicamente formalizzata da un'ordinanza sindacale) o accertata criticità, il Gestore è tenuto a informare l'utenza in modo capillare e tempestivo, utilizzando tutti i canali disponibili (avvisi sul territorio, sito web, comunicati stampa e SMS). La comunicazione deve specificare chiaramente:
   - I rischi per la salute (eventuali);
   - Le precauzioni d'uso da adottare (es. "acqua non potabile", "utilizzare solo previa ebollizione");
   - La durata prevista dell'emergenza e l'area geografica interessata.

Una volta cessata l'emergenza, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto tutte le misure necessarie e programmate per il ripristino della normalità del servizio.

3.4 Attivazione e disattivazione della fornitura acquedottistica

Rilascio di preventivi

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento di tipo domestico, viene rilasciato un preventivo entro 10 giorni dalla data di richiesta da parte dell'utente se non vi è necessità di un sopralluogo da parte del Gestore, ed entro 20 giorni con sopralluogo (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).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all'utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Esecuzione dell'allacciamento

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete o per modifiche ad impianti esistenti, il Gestore deve eseguire i lavori richiesti dagli utenti nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard di seguito riportati.

I tempi garantiti per l'esecuzione dei lavori non includono quelli necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene al Gestore, e precisamente:

- Tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, ecc.);
- Tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte dell'Utente;
- Ogni eventuale ritardo la cui causa non sia riconducibile al Gestore.

Se l'utente richiede, esplicitamente e con opportune motivazioni, variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi concordati. Il Gestore deve comunque essere orientato a personalizzare il Servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

A seguito dell'accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, il Gestore garantisce l'esecuzione dell'allaccio idrico entro **15 giorni** lavorativi per lavori semplici (TAB.5). Nel caso di lavori complessi, il tempo massimo di esecuzione è inferiore o uguale a **30** giorni lavorativi (TAB.5).

Qualora per cause di forza maggiore (incluse le condizioni di gelo o pioggia che rendano impossibili i lavori di scavo) o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze già comunicate, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

DEFINIZIONE LAVORI SEMPLICI E COMPLESSI:

Lavoro Semplice:
Prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari (fino a 4 metri su reti di distribuzione già predisposte ad uso civile che non superino le 25 unità abitative o che richiedano una portata fino a 2 l/s e/o un contatore con massimo DN 25 mm) o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che **NON** implichi:

- specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi;
- la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi;
- la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.

Lavoro Complesso:
Prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore s'impegna a concordare con l'utente finale l'appuntamento per una data che non supera i **7 giorni** lavorativi dalla richiesta dell'utente (TAB.1).

In questo caso l'utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata (**3 ore**) con il gestore medesimo.

Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le **24 ore** antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

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

Attivazione e riattivazione per subentro della fornitura

Il Gestore s'impegna a garantire l'attivazione della fornitura del servizio con un tempo standard massimo di **5 giorni** lavorativi dalla data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento.

Qualora l'utente finale proceda ad una riattivazione ovvero ad un subentro che non comporti la modifica della portata del contatore è associato un tempo massimo di **5 giorni** lavorativi; **10 giorni** in caso di modifica della portata del misuratore (TAB. 4).

Cessazione della fornitura

Quando l'Utente richiede la cessazione del Servizio di erogazione dell'acqua potabile, il Gestore deve provvedere alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nel tempo massimo standard di **7 giorni** lavorativi, dal momento in cui l'utente presenta la richiesta, completa dei dati necessari, al momento in cui il Servizio viene effettivamente interrotto.

3.5 Attivazione del servizio di fognatura

Rilascio di preventivi e autorizzazioni all'allacciamento

In occasione della richiesta di un nuovo allacciamento, nell'eventualità di dover provvedere alla realizzazione dello stesso, il Gestore s'impegna a rilasciare un preventivo entro **10 giorni** dalla data di richiesta da parte dell'Utente se non vi è necessità di un sopralluogo, ed entro **20 giorni** con sopralluogo (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) (TAB.5).

Qualora per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze previste, all'Utente dovranno essere comunque comunicati nella maniera più opportuna un nuovo termine e le ragioni del rinvio.

Allaccio alla pubblica fognatura

Il Gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento dell'impianto dell'Utente alla fognatura pubblica nel rispetto delle vigenti disposizioni nel tempo massimo di **20 giorni** lavorativi, calcolati dal momento di presentazione della ricevuta di pagamento del preventivo, per lavori semplici; **30** giorni lavorativi per lavori complessi (TAB.5).

Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura

Lo scarico in fognatura è soggetto a preventiva autorizzazione da parte del Gestore che si impegna a rilasciarla nei seguenti termini:

- Utenze domestiche: con l'allacciamento alla pubblica fognatura, gli Utenti hanno il diritto di scaricare le proprie acque senza ulteriori adempimenti, fermo restando che l'allaccio deve essere preventivamente accordato dal titolare del Servizio.
- Utenze industriali gli scarichi di acque reflue di stabilimenti industriali nuovi o esistenti sono ammessi purché i titolari dello scarico siano muniti di autorizzazione, ai sensi del D. Lgs. n. 152/06 e successive modifiche e integrazioni e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

3.6 Modalità di fatturazione e pagamento

Lettura del contatore

Il personale incaricato dal Gestore regolarmente munito di tesserino di riconoscimento è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;

b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Comportamento in caso di contatore NON accessibile o parzialmente accessibile

Se il contatore non è accessibile (ad esempio, si trova all'interno della proprietà privata), il personale deve seguire procedure specifiche per informare l'utente:

A. Preavviso (Obbligo del Gestore)

Per gli utenti con misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, il Gestore è obbligato a dare informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura.

Questa comunicazione deve indicare il giorno e la fascia oraria del passaggio del personale. La fascia oraria indicata non può superare il mezzo turno di lavoro (fascia oraria tipica: 4 ore - es. 8:00 - 12:00 o 14:00 - 18:00).

L'utente ha la possibilità di comunicare al Gestore la propria modalità di contatto preferita (SMS, telefono, email, ecc..) per ricevere questo preavviso.

B. Fallimento del Tentativo

Se il tentativo di lettura fallisce perché l'operatore non riesce ad accedere al contatore, il letturista deve lasciare all'utente una nota cartacea informativa che riporti:

- il fallimento del tentativo di lettura;
- l'informazione sulla possibilità di effettuare l'autolettura;
- le modalità per comunicare l'autolettura al Gestore;
- l'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

C. Tentativi Reiterati

Se un tentativo fallisce e non è disponibile un'autolettura valida, il Gestore deve reiterare il tentativo di lettura, anche considerando fasce orarie diverse da quelle usuali.

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet e/o del soggetto incaricato, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

In caso di indisponibilità dei dati di misura (ovvero, assenza di letture rilevate dal personale o di autoletture valide) per un determinato periodo, il Gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) deve procedere alla stima dei consumi in base alle disposizioni di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

La procedura di stima è disciplinata dal Testo Integrato in materia di Misura (TIMSII) e mira a calcolare il consumo presunto in modo equo definendo il consumo stimato (Cs) in relazione ad un Consumo medio annuo (Ca).

Sistema fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati (Cs).

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

a) dati di lettura;

b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura opportunamente validati;

c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di Consumo stimati (Cs).

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

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

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

La frequenza delle fatture è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, come segue:

a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni il gestore evidenzia in fattura l'entità di tali consumi ed i relativi importi, fornendo indicazioni circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.

DIRITTO DELL'UTENTE ALLA PRESCRIZIONE BREVE:

Il principio generale è che l'utente finale ha il diritto di non pagare gli importi per i consumi fatturati in ritardo se il ritardo è imputabile al gestore (mancato rispetto degli obblighi di rilevazione e fatturazione).

Il diritto alla prescrizione si applica a:

- Utenti Domestici: tutti i clienti finali che utilizzano la fornitura per usi domestici.
- Microimprese: imprese che soddisfano i criteri della Raccomandazione 2003/361/CE (meno di 10 dipendenti e fatturato o totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro).
- Professionisti: come definiti dal Codice del Consumo (individui che agiscono per scopi professionali).

Termini di validità/esclusione:

- Periodo di prescrizione: 2 anni (24 mesi)
- Decorrenza: il termine di due anni parte dalla data di scadenza della bolletta contenente l'addebito.
- Esclusione: il Gestore potrebbe contestare il diritto alla prescrizione qualora l'impossibilità di rilevare i consumi (e il conseguente ritardo nella fatturazione) è dovuta ad una condotta ostruzionistica o dolosa dell'utente (es. aver sistematicamente impedito l'accesso al contatore e non aver comunicato l'autolettura).

Modalità e tempi di pagamento

Il Gestore è tenuto a offrire diverse opzioni, garantendo almeno una modalità gratuita per l'utente, in particolare:

- Addebito Diretto: domiciliazione bancaria/postale
- Sportelli fisici del Gestore**:** pagamento in contanti, POS o assegno direttamente presso gli sportelli territoriali del gestore
- Bollettino postale pre-marcato
- pagoPA
- Home Banking / Mobile Banking (MAV/CBILL): Circuiti di pagamento elettronici bancari utilizzati per pagare la bolletta direttamente tramite l'Home Banking, ATM abilitati o sportelli bancari.
- Pagamento Online: carta bancaria e/o carta di credito
- Bonifico Bancario

Il tempo massimo per l'emissione della fattura (**45** giorni solari) è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (data lettura effettiva, autolettura, lettura stimata) e il giorno di emissione della medesima fattura da parte del gestore.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno **20 giorni solari** dalla data di emissione della stessa.

Per gli oneri di contratto e le prestazioni accessorie sarà consentito anche il pagamento a mezzo bonifico bancario.

Rateizzazione delle bollette

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa sia relativa a consumi superiori del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, in conformità a quanto riportato nel precedente punto 3.6.2.

Qualora sussista tale condizione, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato entro 10 giorni solari dalla scadenza del pagamento della bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea oltre agli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Nel caso sia accertata la possibilità di concedere la rateizzazione, gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto, laddove non attivo il pagamento tramite domiciliazione bancaria/postale. Si prevede comunque nel documento di fatturazione l'informazione per poter accedere alla rateizzazione del pagamento già dal superamento dell'addebito medio annuo dell'80%.

BOX DI SINTESI: MANCATO PAGAMENTO DI UNA RATA

Azione	Dettaglio	Conseguenze per l'Utente
I. Maggiorazione della Rata	L'importo della rata non pagata può essere maggiorato degli interessi di mora.	Si applicano gli interessi previsti dal RQSII (Art. 42, comma 42.4, lettera b)).
II. Decadenza dal Beneficio	Se previsto nel piano di rateizzazione originariamente concordato: il beneficio della rateizzazione decade automaticamente.	L'utente perde il diritto alle rate.
III. Obbligo di Saldo	L'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo residuo oggetto della costituzione in mora (al netto delle rate già pagate).	Deve saldare l'intero debito in un'unica soluzione.
IV. Termine per il Saldo	Il saldo dell'intero importo residuo deve avvenire entro:	20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata.
V. Conseguenza Finale	Se l'utente non salda entro i 20 giorni:	Il Gestore può avviare la procedura prevista dalla Regolazione della morosità (REMSI)

Rettifiche di fatturazione

Può accadere che l'Utente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso il Gestore deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate ed emettere le corrispondenti fatture corrette.

Il tempo necessario all'esecuzione delle rettifiche, inteso il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, è pari a **60 giorni** lavorativi.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rettifica di fatturazione, o reclami sulla bolletta, da parte dell'Utente è fissato nel **60 giorno solare** successivo alla scadenza della relativa bolletta. Tale indicazione deve essere riportata nella bolletta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare tale credito all'utente 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 successiva non consenta il rispetto dei termini indicati sopra (60 giorni dalla richiesta), il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto previsto sopra, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui l'importo da rimettere direttamente all'utente sia inferiore a cinquanta **(50) euro**.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalente 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 suddetti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento.

3.7 Morosità

La necessità di contenimento della morosità ha condotto a una puntuale disciplina nel rispetto dei principi di uguaglianza, parità di trattamento, non discriminazione, reciprocità negli obblighi contrattuali e trasparenza nei confronti dell'utenza.

Il gestore comunica su ciascuna bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti.

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del successivo articolo 5.6 - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.

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

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e unicamente (art. 4.8 Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR):

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

Il gestore può richiedere all'utente finale diversi dalle utenze industriali il pagamento (introdotto dall'art. 4.9 Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR):

a) dei costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

b) degli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

c) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;

d) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il gestore può richiedere all'utente industriali il pagamento:

a) dei costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

b) l'interesse di mora, pari al tasso di riferimento determinato dalla Banca Centrale Europea (BCE), maggiorato dello 0.30%;

c) In caso di ritardato pagamento oltre il 5° giorno rispetto ai tempi di scadenza sarà applicata una penalità del 6% sull'importo complessivo della bolletta;

c) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;

d) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

BOX DI SINTESI: GESTIONE DELLA MOROSITÀ IDRICA (REMSI): PROCEDURA E TEMPISTICHE

Azione	Dettaglio	Conseguenze per l'Utente	Note e Normativa
I. Sollecito Bonario	10 giorni solari dalla scadenza della fattura.	Invio del primo sollecito di pagamento (RACCOMANDATA A/R o PEC)	Il Gestore può inviare il sollecito solo dopo i 10 giorni, salvo richiesta di rateizzazione in corso.
II. Costituzione in Mora	25 giorni solari dalla scadenza della fattura.	Invio della comunicazione formale di costituzione in mora (RACCOMANDATA o PEC).	Può essere inviata solo dopo l'invio del Sollecito Bonario.
III. Termine Ultimo (Pagamento)	40 giorni solari dal ricevimento del Sollecito Bonario.	Ultimo termine per l'utente per saldare i pagamenti pregressi insoluti.	Il Gestore non può procedere a limitazione/sospensione prima di questo termine.
IV. Intervento di Disalimentazione	Dopo la scadenza del termine di 40 giorni.	Il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.	Se la fornitura è "non disalimentabile" (utenze vulnerabili) non può essere sospesa/disattivata, ma solo limitata.

GESTIONE DELLA MOROSITÀ IDRICA (REMSI): ONERI A CARICO DELL'UTENTE MOROSO

Tipologia utente	Oneri Addebitabili (Art. 4.8 e 4.9 REMSI)	Onere specifico
Utente NON Disalimentabile (es. Bonus sociale idrico, Uso pubblico non disalimentabile)	1. Costi di spedizione (sollecito e mora). 2. Interessi di Mora (tasso BCE) dalla data di scadenza bolletta.	NESSUN altro costo addebitabile.
Utente Finale (non industriale, diverso da non disalimentabile)	1. Costi di spedizione (sollecito e mora). 2. Interessi di Mora (tasso BCE) dalla data di scadenza bolletta. 3. Costi di limitazione (incluso il limitatore). 4. Costi di sospensione/disattivazione e ripristino/riattivazione.	-
Utente Industriale	1. Costi di spedizione (sollecito e mora). 2. Interessi di Mora (tasso BCE + 0.30%). 3. Costi di limitazione e sospensione/disattivazione/ripristino.	Penalità del 6% sull'importo totale se il pagamento è ritardato oltre il 5° giorno.

Rateizzazione degli importi

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile (introdotto dall'art. 5.1 Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR).

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora (introdotto dall'art. 5.2 Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR).

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo (introdotto dall'art. 5.3 Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR).

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione (Introdotto dall'art. 5.4 Allegato A Deliberazione 311/2019/R/IDR):

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;

b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;

c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

BOX DI SINTESI: GESTIONE DELLA MOROSITÀ IDRICA (REMSI): RATEIZZAZIONE IMPORTI

Azione	Regola	Note
Obbligo del Gestore	Garantire all'utente la possibilità di richiedere la rateizzazione per l'importo oggetto di costituzione in mora.	È un diritto dell'utente moroso.
Durata Minima	12 mesi.	L'utente può chiedere un periodo inferiore, ma deve farlo per iscritto/documentabile.
Frequenza delle Rate	Rate non cumulabili, con periodicità corrispondente a quella di fatturazione.	Salvo diverso accordo tra le parti.
Contenuto del Piano (5.3)	Indicare la data di scadenza e l'importo di ogni rata, il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e i recapiti del gestore.	Assicura trasparenza e chiarezza.

Comunicazione di avvenuto pagamento

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento.

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

Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

Di seguito è schematizzata la sequenza procedurale obbligatoria per le utenze disalimentabili (quelle non vulnerabili e non essenziali), con un focus particolare sulle tutele per gli utenti domestici residenti. Si rimanda al Regolamento d'utenza vigente per ogni ulteriore approfondimento.

SEQUENZA PROCEDURALE OBBLIGATORIA PER MOROSITÀ

Fase	Intervento	Tempi minimi di preavviso	Scopo
1. Sollecito Bonario	Invio del primo sollecito per il pagamento della fattura scaduta.	Trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.	Incentivare il pagamento rapido e prevenire la messa in mora.
2. Costituzione in Mora	Comunicazione formale (Raccomandata A/R o PEC) che avvia la procedura di limitazione/sospensione.	Decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura.	Costituire formalmente in mora l'utente, indicando il debito e il termine ultimo per il pagamento.
3. Termine Ultimo (Fissato nella Mora)	L'utente deve saldare il debito, richiederne la rateizzazione, o comunicare l'avvenuto pagamento.	Deve garantire un termine utile, di solito di 20 o 25 giorni dalla ricezione della Raccomandata.	Dare all'utente l'ultima possibilità di regolarizzare.
4. Escussione Cauzionale	Se il debito persiste, il Gestore preleva l'importo dal deposito cauzionale (se versato).	Dopo la scadenza del termine fissato nella Costituzione in Mora.	Coprire parte del debito prima di ricorrere a misure drastiche.
5. Intervento di Limitazione (Solo per Domestici Residenti)	Installazione del limitatore di flusso per ridurre l'acqua erogata al quantitativo minimo vitale (≈50 litri/abitante/giorno). Se n'intervento di limitazione NON è tecnicamente fattibile il gestore deve comunicare all'utente le motivazioni dell'impossibilità tecnica e procedere direttamente alla sospensione.	Dopo l'escussione del deposito cauzionale e solo se il debito supera la soglia della fascia agevolata.	Mantenere il minimo vitale e preparare il terreno per la sospensione.
6. Intervento di Sospensione	Interruzione totale della fornitura (senza rimozione del contatore).	Varia tra 20 e 25 giorni solari dopo la limitazione (vedi sotto).	Interrompere il servizio se tutte le tutele sono state esaurite.
7. Disattivazione (Risoluzione Contratto)	Interruzione totale con rimozione del contatore e risoluzione del contratto.	Successiva alla sospensione, e ammessa solo in casi gravissimi (es. manomissione dei sigilli).	Misura estrema per gravi inadempienze contrattuali.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

L'applicazione della fase 6 (Sospensione) dipende dalla gravità della morosità:

Condizione di Morosità	Soglia del Debito	Spese Limitazione	Termine di Sospensione (dopo la Limitazione)
Morosità meno Grave	Debito ≤3 volte la fascia agevolata e/o l'utente non ha subito more nei 18 mesi precedenti.	A carico del Gestore	Trascorsi 25 giorni solari dalla limitazione.

Condizione di Morosità	Soglia del Debito	Spese Limitazione	Termine di Sospensione (dopo la Limitazione)
Morosità più Grave	Debito > 3 volte la fascia agevolata.	A carico dell'Utente	Trascorsi 20 giorni solari dalla limitazione.

La procedura standard di sospensione per gli utenti domestici residenti morosi disalimentabili (cioè, con tutte le fasi da 1 a 5 superate) si applica in modo rafforzato, con l'applicazione di procedure più rigide come la sospensione a 20 giorni e le spese a carico dell'utente se l'utente ricade in una delle seguenti casistiche:

Condizione	Rilevanza
Il Gestore è autorizzato dall'Autorità a riconoscere costi di morosità superiori a quelli standard (indice di un contesto territoriale più critico).	Applicazione più rigida delle regole di recupero.
L'utente non ha onorato gli obblighi di recupero della morosità pregressa (riferiti ai 24 mesi precedenti la messa in mora), anche tenendo conto di piani di rateizzazione.	Indica una cronica o grave inadempienza dell'utente.
L'utente risulta destinatario di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.	Indica la recidività della morosità.

In caso di morosità dell'utente disalimentabile, il gestore può procedere alla sola limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora:

a) abbia provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;

b) vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

c) siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti, senza che lo stesso abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità previsto o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

DIVIETO DI SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE: la fornitura di acqua non può essere sospesa o disattivata

Condizione	Dettaglio
Utenze Pubbliche Non Disalimentabili	Ospedali e strutture ospedaliere, case di cura, carceri, istituti scolastici, presidi operativi di emergenza, utenze pubbliche che svolgono servizi per l'incolumità sanitaria e la sicurezza (incluse le bocche antincendio).
Disagio Economico	Utenti domestici diretti beneficiari del bonus sociale idrico.
Disagio Fisico	Utenti domestici residenti in gravi condizioni di salute che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica e lo hanno comunicato al gestore.

La fornitura di acqua non può essere limitata o sospesa o disattivata nei seguenti casi.

DIVIETO ASSOLUTO DI QUALSIASI INTERVENTO:

Condizione	Dettaglio
Utenze Specifiche	Utenze antincendio (essenziali per la sicurezza).
Errori Procedurali	Assenza di avviso bonario e/o comunicazione di messa in mora formale (passaggi obbligatori).

Condizione	Dettaglio
Debito Coperto	L'importo dovuto è inferiore o uguale al deposito cauzionale versato (il gestore deve prima escutere il deposito).
Causale Errata	Mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del Servizio Idrico Integrato (SII).
Tempi Proibiti	Intervento nei giorni festivi e prefestivi.
Contenzioso in Corso	Presenza di procedure di verifica (su fatturazione), reclami o conciliazioni non ancora concluse.

Non appena l'utente provvede a saldare il corrispettivo dovuto (comprendente gli oneri relativi alla chiusura e alla riattivazione del servizio, se dovuti ai sensi dell'art. 7.3 3 lett. a e b punti i. dell'Allegato A alla delibera ARERA 311/2019 e s.m.i.), il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato entro **2 giorni** feriali, calcolati dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, salvo i casi in cui l'interruzione comporti lavori sull'impianto.

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione di eventuali indennizzi automatici previsti fino al pagamento delle somme dovute.

L'utente moroso non può pretendere un risarcimento di danni comunque derivanti dalla sospensione dell'erogazione.

In nessun caso verrà addebitata all'utente subentrante la morosità pregressa.

Morosità utenze condominiali

In caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in relazione alla disciplina in materia di morosità:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;

ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Spetta al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

Qualora l'Ente di governo dell'ambito accerti la fattibilità tecnica di procedure di limitazione o di disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo Ente di governo è tenuto ad applicare, tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità, specifiche penali e a darne comunicazione all'Autorità di regolazione, per le successive determinazioni di competenza.

Disciplina degli indennizzi per morosità

Il gestore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale come nel seguito riportato (TAB. 12).

• Indennizzo pari ad euro 30 nei casi in cui:

- la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità a un utente finale non disalimentabile;

- il Gestore abbia provveduto alla disattivazione della fornitura per morosità per un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;

- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora; - la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e con le modalità previste dalla costituzione in mora.

• Indennizzo pari ad euro 10 nei casi in cui:

- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;

- l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella costituzione in mora;

- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento prima della comunicazione di costituzione in mora.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione o riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto a indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente capitolo.

Verifica del contatore

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore installato.

L'Utente può richiedere che la verifica sia eseguita in loco (se fattibile) o in alternativa da parte di laboratorio specializzato (certificato).

Valutazione degli esiti e conseguenze

Scenario A: Contatore funzionante (esito negativo per l'Utente)

- Il contatore risulta funzionare correttamente e rientra nei limiti di errore ammessi dalla normativa metrologica vigente.
- Le spese per la verifica del contatore sono poste a carico dell'utente che ha richiesto il controllo.
- La bolletta contestata (se la richiesta era dovuta a un consumo ritenuto anomalo) rimane valida, salvo ulteriori reclami basati su altre motivazioni (es. prescrizione, tariffa applicata, etc.).

Scenario B: Contatore guasto o malfunzionante (esito positivo per l'Utente)

- Il contatore risulta guasto (non registra) o malfunzionante (registra consumi con errori superiori ai limiti ammessi).
- Le spese per la verifica e l'eventuale sostituzione del contatore sono poste a carico del Gestore.
- Il Gestore deve provvedere alla sostituzione del misuratore entro un tempo massimo (solitamente 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito).
- Il Gestore è tenuto alla ricostruzione dei consumi ed al ricalcolo della bolletta per il periodo in cui il contatore non ha funzionato correttamente.

Se le misure del contatore risultano effettivamente errate, il Gestore provvede alla ricostruzione dei consumi sulla base del consumo stimato Cs (vd. Regolamento d'utenza al punto 5.2) ovvero, se i dati storici non sono significativi o disponibili, dei consumi medi giornalieri registrati dopo la sostituzione del contatore per un periodo adeguato. In assenza di dati storici e post-sostituzione si può ricorrere al consumo medio di utenti della stessa categoria e con analoghe caratteristiche d'uso.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto degli standard previsti. (TAB.7).

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere in qualsiasi momento al Gestore la verifica del livello di pressione. Tale verifica sarà effettuata entro **10 giorni** lavorativi dalla richiesta, a patto che nell'arco di tempo intercorrente sia stato possibile concordare un appuntamento con l'utente.

L'esito della verifica del livello di pressione sarà comunicato all'utente finale nei successivi **10 giorni** lavorativi.

Nel caso in cui le misure risultino corrette, all'Utente saranno addebitate le spese di verifica secondo il prezziario al momento vigente.

4 Assistenza ed informazione

4.1 Accessibilità al Servizio e trasparenza nei rapporti con l'Utenza finale

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato, in ottemperanza ai principi di trasparenza, semplificazione e accessibilità stabiliti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) (D. Lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.) e in conformità con la Regolazione della Qualità Contrattuale di ARERA, garantisce all'Utente la possibilità di acquisire informazioni e di svolgere operazioni inerenti alla propria utenza attraverso una pluralità di canali.

Svolgimento delle pratiche

Il Gestore è tenuto ad assicurare e a garantire standard specifici di qualità (tempi massimi di risposta) su tutti i canali di contatto previsti dal RQSII, che comprendono:

1. Canali Fisici (Sportelli):
    - Sportello fisico: Punti di contatto presidiati sul territorio. Il RQSII stabilisce standard di qualità sulla gestione degli sportelli (es. tempi massimi di attesa allo sportello, tempo per la gestione degli appuntamenti).
    - Indirizzo postale: Per l'invio di comunicazioni scritte formali, reclami e richieste di informazioni/rettifica fatturazione.
2. Canali Telefonici:
    - Servizio Clienti (Call Center Commerciale): Per richieste di informazioni, contratti, rettifiche. Il RQSII definisce specifici indicatori di qualità dei servizi telefonici (es. tempo di attesa al telefono, percentuale di chiamate con interruzione della comunicazione, tempo massimo di risposta).
    - Pronto Intervento (Numero Verde di Emergenza): Disponibile 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, gratuito (ove tecnicamente possibile), per segnalazioni relative a guasti e interruzioni del servizio.
3. Canali Digitali (Conformità CAD):
    - Sito Internet e Portale Utente: Deve essere garantita la possibilità di accedere e svolgere operazioni relative alla propria utenza (es. visualizzazione e pagamento delle bollette, comunicazione dell'autolettura, richiesta di rateizzazione).
    - Posta Elettronica Certificata (PEC) e Posta Elettronica Ordinaria: Come canali validi per la trasmissione di reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione.
    - Applicazioni e/o Servizi SMS: Per comunicazioni di servizio, alert sui consumi e possibilità di effettuare l'autolettura (Testo Integrato Misura – TIMSII, Delibera ARERA 218/2016/R/IDR).

Il Gestore deve garantire l'adeguamento costante dei propri sistemi informativi e operativi per soddisfare gli standard di performance richiesti da ARERA per la gestione dei contatti e delle richieste scritte.

Rapporto con l'Utente

I dipendenti del Gestore (o le persone da questi incaricate) a contatto con il pubblico sono riconoscibili grazie all'esibizione del tesserino di riconoscimento con fotografia e nominativo. Nel rapporto telefonico, sono riconoscibili grazie all'enunciazione del nome e del codice identificativo.

Gli utenti sono invitati a segnalare disservizi ed effettuare proposte e osservazioni relative al servizio presso lo sportello fisico, il servizio telefonico di assistenza, attraverso lo sportello online e la corrispondenza ordinaria o telematica.

Le richieste di informazioni

Le richieste di informazioni e servizi sul servizio idrico, relative sia ai propri diritti sia agli adempimenti richiesti (es. voltura, reclamo, rateizzazione…), possono essere inoltrate utilizzando molteplici canali di contatto (par. 4.1). Tali canali sono garantiti dal gestore in ottemperanza alla presente Carta del Servizio Idrico Integrato e alla regolazione nazionale (ARERA).

Il gestore si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta a tutte le richieste scritte di informazione, con indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire informazioni. Questo impegno è rafforzato dalla regolazione ARERA, che stabilisce standard temporali massimi per la risposta, **30 giorni** lavorativi dalla data di ricezione da parte del Gestore, e prevede il diritto dell'utente a un indennizzo automatico in bolletta in caso di mancato rispetto di tali tempistiche (vd. standard specifici - TAB. 9).

Allo sportello o al telefono le informazioni vengono fornite immediatamente, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Per completezza, l'utente può reperire informazioni dettagliate e gestionali anche presso gli Sportelli Fisici e consultando direttamente la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Regolamento di Fornitura pubblicati sul sito internet.

Apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli o Info Point del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza finale nel territorio e devono essere aperti al pubblico per almeno 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi e per almeno 4 ore nell'intervallo 8.00 – 13.00 il sabato, salvo deroghe concesse dall'Autorità.

Le indicazioni delle ore e dei giorni di apertura sono riportate sulla "Scheda Gestore" allegata alla Carta.

Presso gli sportelli del Gestore è possibile effettuare tutte le operazioni contrattuali e richiedere qualunque informazione relativa ai servizi rivolti all'utenza.

Attesa agli sportelli

Il Gestore attiva le procedure necessarie a far sì che i tempi di attesa degli utenti finali agli sportelli non superino i **60 minuti**, con un tempo medio di attesa di **20 minuti**.

Esclusivamente presso gli "Sportelli Provinciali" del Gestore, come identificati nella "Scheda Gestore" allegata alla presente Carta, sarà predisposto un sistema di rilevazione elettronica delle attese agli sportelli, ritirando il biglietto dal "gestore code".

Servizio telefonico di assistenza, pronto intervento e Portale internet

Il gestore deve avvertire preventivamente l'utente se la chiamata è gestita da un assistente vocale e deve garantire il trasferimento immediato a un operatore umano su richiesta o se l'AI non risolve la pratica.

Il servizio di assistenza del Gestore con uno o più numeri telefonici di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito (almeno da rete fissa) garantisce un orario di apertura con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Il servizio di pronto intervento del Gestore con uno o più numeri telefonici cui sia associato un numero verde totalmente gratuito (sia da rete fissa che mobile) è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Le indicazioni di cui sopra sono pubblicate nel sito internet, nella "Scheda Gestore" allegata alla presente Carta, che ne riporta anche gli orari di attività, nei documenti di fatturazione.

Sempre sulla "Scheda Gestore" è indicato l'indirizzo del portale internet del Gestore, da cui è possibile scaricare la modulistica e attraverso maschere web interattive svolgere, in qualsiasi giorno della settimana e 24 ore su 24, le seguenti operazioni:

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

Rimane inteso che le operazioni contrattuali saranno comunque perfezionate al momento della firma dell'Utente finale.

Il Gestore si impegna a implementare costantemente il proprio sito internet per garantire il numero maggiore di servizi on line.

4.2 Facilitazioni per Utenti particolari

Verso particolari categorie di utenti - anziani e portatori di handicap - il Gestore si impegna a riservare priorità di trattamento durante le attese agli sportelli.

Per gli utenti portatori di handicap e anziani o soggetti con difficoltà motorie, nell'impossibilità di esercitare di persona i propri diritti/doveri anche su espressa delega scritta, possono essere effettuate, su richiesta dell'interessato, visite a domicilio.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli utenti finali presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

Con gli Utenti in situazione di grave e comprovata indigenza il Gestore valuta eventuali modalità di riscossione del credito.

Il Gestore inoltre si impegna a potenziare gli strumenti di comunicazione ed informazione accessibili anche alle persone diversamente abili.

4.3 Comunicazione con gli Utenti

Per garantire agli utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono a disposizione i seguenti strumenti:

- La Carta del Servizio Idrico

  La Carta è in distribuzione presso gli uffici: del Gestore, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta.

- Il "Regolamento di utenza e condizioni di fornitura del Servizio Idrico Integrato"

  Il Regolamento è in distribuzione presso gli uffici: del Gestore, dell'Autorità d'Ambito, dei Comuni e presso le Associazioni dei Consumatori e di Categoria per chiunque ne faccia richiesta. Viene inoltre consegnato a ciascun Utente all'atto della stipula di un nuovo contratto di fornitura.

- I messaggi in fattura

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture, sulle tariffe applicate, sul servizio agli sportelli, etc.

- Il sito internet

  Attraverso il quale il Gestore pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti.

  Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Per reclami o richieste inoltrate via web, il gestore deve fornire una ricevuta digitale contenente la data di invio e il codice di riferimento della pratica. Inoltre, deve essere garantito l'accesso all'Area Riservata e allo storico delle bollette per almeno un anno dalla cessazione del contratto.

Il Gestore si impegna a:

- Rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- Informare sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
- Informare l'utenza circa le variazioni della tariffa;
- Rendere note, nei locali accessibili agli Utenti e nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- Predisporre servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- Assicurare un servizio di informazioni relative al Gestore ed alla generalità dei servizi adottando un linguaggio facile ed accessibile.

4.4 Tracciamento Digitale

Il Gestore garantisce l'assegnazione automatica di un codice identificativo univoco (codice di tracciamento) per ogni richiesta presentata tramite canali digitali o sportello online, permettendo all'utente di monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento della pratica.

5 La tutela degli utenti (*procedure di reclamo e indennizzo)*

5.1 Le segnalazioni dei reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Pertanto, 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 e email ordinaria per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire, per mezzo di apposito modulo messo a disposizione dal gestore, il proprio nome e cognome, indirizzo postale o telematico, il codice utente, l'indirizzo di fornitura e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché il Gestore possa provvedere ad una ricostruzione della circostanza all'origine della lamentela.

L'utente può effettuare un reclamo anche telefonando al servizio telefonico di assistenza clienti (numero verde) oppure presso lo sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo.

5.2 Risposta ai reclami

Ricevuta la segnalazione il Gestore deve compiere i necessari accertamenti e formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati.

Il Gestore controlla e classifica i reclami inoltrati dagli Utenti, attraverso una procedura informatizzata. Ai reclami verbali o telefonici, che non richiedono sopralluoghi o verifiche interne al Gestore, deve essere fornita risposta immediata.

Negli altri casi il Gestore provvede ad inviare una risposta motivata scritta entro **30 giorni** lavorativi (vd. standard specifici - TAB. 9).

Entro tale termine il Gestore riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna a fornire le modalità ed i tempi dell'eventuali azioni correttive poste in essere.

La risposta deve essere articolata in quattro sezioni distinte: "Il Suo reclamo" (riepilogo), "Le nostre verifiche", "Le nostre conclusioni" e "I Suoi diritti" (inclusi tempi e modalità per gli indennizzi e l'accesso alla Conciliazione)

Nella risposta al reclamo scritto devono inoltre essere riportati i seguenti contenuti minimi:

- il riferimento al reclamo scritto e riepilogo, sezione *il Suo reclamo*;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal gestore, sezione *Le nostre verifiche*;
- conclusioni rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, sezione *Le nostre conclusioni;*
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore, sezione *I Suoi diritti;*
- le seguenti informazioni contrattuali

- il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
- la sotto-tipologia d'uso;
- per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

- l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo il Gestore fornisce all'utente le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità per l'accesso al Servizio di Conciliazione dell'ARERA (Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr) per la risoluzione extragiudiziale delle controversie al quale il medesimo gestore si impegna a partecipare.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

5.3 Rimborsi

A fronte del mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nel seguito è previsto un indennizzo automatico base pari a 30€ corrisposto all'utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla formazione dell'obbligo secondo le prescrizioni impartite dall'ARERA (deliberazioni 655/2015/R/idr s.m.i. e 917/2017/R/idr s.m.i.). Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sarà 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.

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di domandare nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito

Qualora l'Utente finale risulti moroso si sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute. Lo stesso non viene corrisposto nel caso in cui all'utente finale sia già stato erogato nell'anno solare per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

Nessun indennizzo sarà dovuto all'Utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto 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;
- cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale;
- Emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

5.4 Qualità del servizio

Per effettuare la valutazione della qualità del Servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati il giudizio degli Utenti sul Servizio fornito (qualità percepita e attesa). A tal proposito ogni tre anni il Gestore esegue campagne di Customer Satisfaction (CS), su campioni statisticamente rappresentativi dell'Utenza (ISO 10004:2018). Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio attraverso le campagne di CS svolte, il Gestore, rende noto, anche all'Ente di governo d'Ambito, i risultati ottenuti e trasmette a tal fine allo stesso Ente apposita reportistica.

6 Standard specifici e generali

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo. Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali.

TAB.1 - APPUNTAMENTO/SOPRALLUOGO

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	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	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni

TAB.2 - PRONTO INTERVENTO

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI = 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

TAB.3 - CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	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. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione sia essa programmata o non programmata e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.	30 euro

TAB.4 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 Euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione da parte del gestore	30 Euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 Euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		Indennizzo o base di calcolo
			dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro

TAB.5 - PREVENTIVAZIONE ED ESECUZIONE LAVORI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 Euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 Euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 Euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente	30 euro

			finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni

TAB.6 - RACCOLTA DELLA MISURA

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR) *Le modalità di raccolta sono disciplinate all'art.7 del TMSII*	Specifico	2/ anno	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		3/ anno	SR2 relativo a utenti finali con consumi medi annui superiore a 3.000 mc	
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP)	Specifico	48 ore	Comunicazione 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	30 euro

TAB.7 - VERIFICHE MISURATORE

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

TAB.8 - FATTURAZIONE

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi = 100mc	30 euro
			3/anno se 100mc < consumi = 1000mc	
			4/anno se 1000mc < consumi = 3000mc	
			6/anno se consumi > 3000 mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa	Non soggetto a indennizzo
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro

TAB.9 – TEMPI DI RISPOSTA SCRITTA

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

TAB.10 - SPORTELLO - CALL CENTER

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	I Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		Indennizzo o base di calcolo
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore, o l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS = 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

TAB.11 - RAPPORTI TRA GESTORI DIVERSI (ex.art.156 D.Lgs.152/2006)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard *(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)*		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

TAB.12 - RIEPILOGO INDENNIZZI PER MOROSITÀ

Indicatore	Descrizione	Indennizzo o base di calcolo
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità a un utente finale non disalimentabile	30 euro

Indicatore	Descrizione	Indennizzo o base di calcolo
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI	Disattivazione fornitura per morosità a un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiamo provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera d) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale, nei tempi e nelle modalità previste nella comunicazione di costituzione in mora	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro

Glossario

Ai fini della presente carta si applicano le seguenti definizioni:

• **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo;

• **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

• **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

• **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

• **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

• **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;

• **area personale** è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;

• **assistente vocale** è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;

• **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

• **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

• **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• **Autorità o ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

• **Autorità d'Ambito (AATO) o Ente di governo dell'ambito (EGATO)** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

Il suo ruolo si concentra su quattro aree fondamentali:

1. Pianificazione: Approva il Piano d'Ambito costituito dal Piano degli investimenti e dal Piano Economico Finanziario (PEF).
2. Organizzazione: Affida la gestione del servizio (al Gestore Idrico Integrato) e ne definisce gli standard qualitativi e tecnici.
3. Economia: Predispone la tariffa del servizio, in linea con ARERA.
4. Controllo: Vigila sulle *performance* del gestore, sulla qualità tecnica e collabora alla gestione preventiva del rischio idrico (D.Lgs. n. 18/2023).

• **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

• **Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

• **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

• **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

• **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

• **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

• **data di invio è:**

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;

• **data di ricevimento è:**

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;

- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

• **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

• **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

• **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

• **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

• **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

• **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;

• **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari (fino a 4 metri su reti di distribuzione già predisposte ad uso civile che non superino le 25 unità abitative o che richiedano una portata fino a 2 l/s e/o un contatore con massimo DN 25 mm) o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti

• **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

• **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

• **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

• **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

• **misura di processo** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;

• **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;

• **misure** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);

• **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

• **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

• **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

• **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

• **misuratore non funzionante** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;

• **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

• **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

• **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

• **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

• **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

• **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

• **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

• **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

• **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII; Allegato A 10

• **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;

• **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, di cui all'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR;

• **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

• **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;

• **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

• **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

• **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;

• **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

• **TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)

• **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;

- uso civile non domestico;

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

• **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

• **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

• **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.

• **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

SCHEDA GESTORE COMPETENTE PER TERRITORIO

Acqua Novara.VCO S.p.A.

Sede Legale: Via L. Triggiani n. 9 - 28100 Novara

C.F. e P.IVA: 02078000037

Capitale Sociale € 7.838.967,00 I.V.

info@acquanovaravco.eu

www.acquanovaravco.ue

Segnalazione Guasti 800.352500 | Assistenza Clienti 800.194974

Sportelli Provinciali e Info Point	Indirizzo	Orario apertura ufficio
Sportello Provinciale Novara	Via Leonardo Triggiani, 9 28100 Novara	– da Lunedì a Venerdì dalle 8:00 alle 12:30 - dalle 13:30 alle 17:00 – Sabato dalle 8:30 alle 12:30
Sportello Provinciale Verbania	Via della Meccanica, 3 28924 Verbania (VB)	– da Lunedì a Venerdì dalle 8:00 alle 12:30 - dalle 13:30 alle 17:00 – Sabato dalle 8:30 alle 12:30
Info Point Borgomanero	Viale Don Minzoni, 34 28021 Borgomanero (NO)	– da Lunedì a Giovedì dalle 8:30 alle 12:30

SCHEDA GESTORE COMPETENTE PER TERRITORIO

Idrablu SpA

Sede Legale: Via Marzabotto n. 17 - 28845 Domodossola (VB)

CF e Partita IVA: 01424590030

Capitale Sociale € 372.600,00 I.V.

info@idrablu.it

idrablu@legalmail.it

www.idrablu.it

Numero Verde Pronto Intervento 800-24.28.70 servizio gratuito

Numero Verde Servizio Clienti 800-24.28.72 servizio gratuito

Sportello Provinciale	Indirizzo	Orario apertura ufficio
Domodossola	Via Marzabotto, 17 - 28845 Domodossola (VB)	Da Lunedi a Venerdì: 9:00 - 12:00 / 14:30 – 16:00

COMUNE	GESTORE ACQUEDOTTO	GESTORE FOGNATURA	GESTORE DEPURAZIONE
Agrate Conturbia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ameno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Armeno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Arona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Barengo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Bellinzago Novarese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Biandrate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Boca	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Bogogno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Bolzano Novarese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Borgolavezzaro	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Borgomanero	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Borgo Ticino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Briga Novarese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Briona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Caltignaga	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cameri	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Carpignano Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Casalbeltrame	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Casaleggio Novara	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Casalino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Casalvolone	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Castellazzo Novarese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Castelletto sopra Ticino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cavaglietto	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cavaglio d'Agogna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cavallirio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cerano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Colazza	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Comignago	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cressa	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cureggio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Divignano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Dormelletto	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Fara Novarese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Fontaneto d'Agogna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Galliate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Garbagna Novarese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gargallo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gattico	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ghemme	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gozzano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Granozzo con Monticello	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Grignasco	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Invorio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Landiona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Lesa	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Maggiora	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Mandello Vitta	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Marano Ticino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Massino Visconti	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Meina	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO

COMUNE	GESTORE ACQUEDOTTO	GESTORE FOGNATURA	GESTORE DEPURAZIONE
Mezzomerico	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Miasino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Momo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Nebbiuno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Nibbiola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Novara	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Oleggio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Oleggio Castello	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Orta San Giulio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Paruzzaro	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pella	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pettenasco	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pisano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pogno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pombia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Prato Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Recetto	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Romagnano Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Romentino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
San Maurizio d'Opaglio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
San Nazzaro Sesia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
San Pietro Mosezzo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Sillavengo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Sizzano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Soriso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Sozzago	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Suno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Terdobbiate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Tornaco	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Trecate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vaprio d'Agogna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Varallo Pombia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Veruno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vespolate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vicolungo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Antrona Schieranco	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Anzola d'Ossola	ECONOMIA	ECONOMIA	Acqua Novara.VCO
Arizzano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Arola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Aurano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Baceno	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Bannio Anzino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Baveno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Bee	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Belgirate	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Beura Cardezza	IDRABLU	IDRABLU	Acqua Novara.VCO
Bognanco	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Borgomezzavalle	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Brovello Carpugnino	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Calasca Castiglione	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Cambiasca	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cannero Riviera	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO

COMUNE	GESTORE ACQUEDOTTO	GESTORE FOGNATURA	GESTORE DEPURAZIONE
Cannobio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Caprezzo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Casale Corte Cerro	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ceppo Morelli	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cesara	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Cossogno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Craveggia	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Crevoladossola	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Crodo	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Domodossola	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Druogno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Formazza	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Germagno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ghiffa	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gignese	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gravellona Toce	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Gurro	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Intragna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Loreglia	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Macugnaga	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Madonna del Sasso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Malesco	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Masera	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Massiola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Mergozzo	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Miazzina	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Montecrestese	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Montescheno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Nonio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Oggebbio	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Omegna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Ornavasso	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pallanzeno	IDRABLU	IDRABLU	Acqua Novara.VCO
Piedimulera	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Pieve Vergonte	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Premeno	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Premia	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Premosello Chiovenda	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Quarna sopra	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Quarna sotto	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Re	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
San Bernardino Verbano	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Santa Maria Maggiore	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Stresa	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Toceno	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Trarego Viggiona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Trasquera	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Trontano	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Valle Cannobina	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Valstrona	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vanzone con San Carlo	ECONOMIA	ECONOMIA	ECONOMIA
Varzo	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU

COMUNE	GESTORE ACQUEDOTTO	GESTORE FOGNATURA	GESTORE DEPURAZIONE
Verbania	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Vignone	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Villadossola	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO
Villette	IDRABLU	IDRABLU	IDRABLU
Vogogna	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO	Acqua Novara.VCO