



CARTA  
DEL SERVIZIO  
IDRICO  
INTEGRATO

*AMBITO TERRITORIALE*  
*Comuni gestiti*  
*in provincia di **Modena***

AIMAG SpA  
Via Maestri del Lavoro 38  
41037, Mirandola  
Tel. 0535 28111  
info@aimag.it  
aimag.it

## SOMMARIO

I	PREMESSA.....	1
1.1	AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE.....	1
II	PRINCIPI GENERALI.....	3
2.1	EGUAGLIANZA.....	3
2.2	IMPARZIALITÀ.....	3
2.3	PARTECIPAZIONE.....	3
2.4	EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	3
2.5	CORTESIA.....	3
2.6	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	4
2.7	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	4
2.8	CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	4
2.9	QUALITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE.....	4
2.10	PRIVACY.....	4
III	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI.....	5
	<b>SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI.....</b>	<b>6</b>
3.1	SPORTELLI FISICI.....	6
3.2	TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI.....	6
3.3	SERVIZI TELEFONICI E ALTRI CANALI DI CORRISPONDENZA.....	6
3.4	TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO.....	7
3.5	RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	7
3.6	PROCEDURE DI RECLAMO.....	7
3.7	RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	8
	<b>SEZIONE II – AVVIO E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</b>	<b>9</b>
3.8	TEMPO DI PREVENTIVAZIONE LAVORI ED ALLACCIAMENTI IDRICI.....	9
3.9	TEMPO DI ESECUZIONE LAVORI ED ALLACCIAMENTI IDRICI.....	9
3.10	TEMPO PER L'ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE ED IL SUBENTRO DELLA FORNITURA.....	10
3.11	TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ.....	10
3.12	TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	10
3.13	TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	11
3.14	PREAVVISO PER LA COSTITUZIONE IN MORA - LIMITAZIONE, SOSPENSIONE O DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ.....	11
3.15	VERIFICA TECNICA SUI CONTATORI.....	13
3.16	VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE.....	14
3.17	APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	14
3.18	PRONTO INTERVENTO.....	15
	<b>SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE.....</b>	<b>16</b>
3.19	SERVIZIO DI LETTURA DEI CONSUMI E FATTURAZIONE.....	16
3.20	APPLICAZIONE DELLA TARIFFA.....	17

3.21	FATTURAZIONE	17
3.22	MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	17
3.23	INTERESSI DI MORA	18
3.24	RETTIFICA DI FATTURAZIONE	18
3.25	PERDITE OCCULTE	18
3.26	RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI	19
3.27	DEPOSITO CAUZIONALE	19
IV	GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO	20
4.1	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	20
4.2	DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA	20
4.3	QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	20
4.4	TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	20
4.5	DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	21
4.6	CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	21
5	INDENNIZI AUTOMATICI	22
5.1	INDENNIZI AUTOMATICI	22
	ALLEGATO 1_TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (COME DA TABELLA 6 DELIBERA ARERA 655/15 E S.M.I.)	24
	ALLEGATO 2_GLOSSARIO	27

## I PREMESSA

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua *potabile* ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

AIMAG S.p.A. di seguito "**Gestore**", è la società del Gruppo Aimag affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'ambito della provincia di Modena per i comuni di Bomporto, Bastiglia, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, San Felice sul Panaro, San Possidonio, San Prospero, Soliera.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito internet.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore in conformità allo schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) nelle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA"), con particolare riferimento alla delibera 655/15/R/IDR del 23 dicembre 2015 e successive modifiche ed integrazioni ed alla delibera 311/19/R/IDR.

### 1.1 Ambito di applicazione e validità temporale

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio idrico integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;
- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 5.1 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti ed agli altri usi.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura ed a quelli soggetti a depurazione su impianti condotti dal Gestore.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presenta Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla delibera 655/2015/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta del servizio ha validità 5 anni. È prevista la possibilità di aggiornamenti in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata è disponibile presso gli sportelli del Gestore e consultabile sul sito internet.

*Data ultimo aggiornamento: 01/01/2020*

## **II PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Eguaglianza**

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **2.2 Imparzialità**

Il Gestore si impegna ad adottare nei confronti degli Utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **2.3 Partecipazione**

L'Utente singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

### **2.4 Efficacia ed efficienza**

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **2.5 Cortesia**

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

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

Il Gestore si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare. In caso di interruzioni per guasti o manutenzioni programmate, il Gestore si impegna a garantire una tempestiva e ampia informazione ai cittadini (durata prevista e causa della sospensione del servizio) adottando tutte le misure possibili per ridurre al minimo il disagio agli utenti. Sono fatte salve le interruzioni dovute a forza maggiore.

## **2.8 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato**

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel contratto di fornitura sottoscritto dall'Utente e per quanto non indicato si rimanda al Regolamento del servizio idrico integrato (disponibile sul sito del Gestore).

## **2.9 Qualità e tutela dell'ambiente**

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001).

## **2.10 Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196.

### III INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato all’Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall’Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo per la disattivazione della fornitura).
- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell’anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato Consultivo Regionale degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell’Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di sanzione da parte dell’ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi (giorni non festivi della settimana compresi tra il lunedì ed il venerdì inclusi). In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di atti autorizzativi ed adempimenti a cura dell’utente/richiedente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell’allegato A di cui alla Delibera ARERA 655/2015 sono riportati nell’Allegato 1 alla presente Carta.



## SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 3.1 Sportelli fisici

Il Gestore mette a disposizione dei propri utenti degli sportelli fisici, presso i quali è possibile chiedere informazioni, sottoscrivere e disdire contratti, presentare reclami, richiedere rettifiche di fatturazione, rateizzazione dei pagamenti, informazioni, preventivazioni ed esecuzione di lavori e allacciamenti idrici, attivazioni, disattivazioni, volture, subentri nella fornitura, verifiche del contatore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce il servizio a tutti gli utenti che si troveranno nei locali allo scadere dell'orario di apertura.

Il Gestore pubblica in bolletta e sul proprio sito internet, parimenti ai numeri utili di contatto, l'elenco, l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli.

In casi particolari si rende disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti personalizzati in orario di lavoro.

### 3.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio).*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e gli sportelli saranno potenziati, ove possibile, al fine di rispettare i tempi standard di attesa.

### 3.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

Il Gestore garantisce agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Clienti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a identificarsi.

Il numero verde di Aimag S.p.A. 800 018405 è attivo dal lunedì al venerdì 8.00-19.00 ed il sabato 8.00-13.00 (giorni feriali).

Il servizio telefonico è a disposizione per:

- **Operazioni contrattuali di voltura e riattivazioni;**
- **Disattivazione fornitura;**
- **Informazioni su contratti, bollette, rettifiche letture e consumi;**
- **Informazioni su orari di servizio;**
- **Invio autolettura;**
- **Domiciliazione bollette;**
- **Appuntamento raccolta rifiuti ingombranti;**
- **Reclami;**

- **Richiesta di verifica del misuratore e verifica del livello di pressione.**

Il numero verde e gli orari di apertura degli sportelli sono riportati in bolletta e sul sito.

Il **sito internet di AIMAG** ([www.aimag.it](http://www.aimag.it)) consente all'Utente di ottenere sia le informazioni generali relative al servizio, sia quelle personalizzate mediante accesso all'area riservata; è inoltre possibile inoltrare specifiche richieste, presentare reclami, fornire l'autolettura.

Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta dei Servizi, il Regolamento, modulistica, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di preventivi per lavori, allacciamenti idrici, richiesta di vulture, riattivazioni, disdette, presentazione reclami.

È possibile inoltre gestire pratiche anche via fax, posta elettronica, posta, a cui il Gestore darà ugualmente seguito, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino informazioni fondamentali.

### **3.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico**

Il servizio telefonico è offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;
- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

### **3.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, posta elettronica o format web disponibile sul sito internet) *entro 30 giorni* dal ricevimento della richiesta, che decorrono dalla data della ricevuta di ritorno o in alternativa dalla data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte fornite dal Gestore devono riportare il riferimento alla richiesta scritta inoltrata dall'utente e l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

### **3.6 Procedure di reclamo**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento del Gestore.

Nell'home page del sito internet di AIMAG o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o form web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio della risposta da parte del Gestore:

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

Per tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo. Particolarmente utile che fra i dati forniti dall'utente risulti un recapito di telefonia mobile e/o un indirizzo di posta elettronica.

### **3.7 Risposta motivata ai reclami scritti**

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro 30 giorni* dal ricevimento della richiesta, che decorrono dalla data della ricevuta di ritorno o in alternativa dalla data di recepimento al protocollo aziendale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 3.6.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, se opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

## SEZIONE II – AVVIO E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 3.8 Tempo di preventivazione lavori ed allacciamenti idrici

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente/utente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (telefono, posta, posta elettronica, sportello fisico, form web), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue e di norma è necessario un sopralluogo tecnico preliminare in presenza dell'utente/richiedente.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- *Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;*
- *Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi;*

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni della rete idrica. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente/richiedente nei tempi previsti per la preventivazione.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente/utente della ricevuta di avvenuto pagamento, della completa esecuzione dei lavori a cura del richiedente/utente nonché della presentazione di altra documentazione richiesta dal Gestore.

### 3.9 Tempo di esecuzione lavori ed allacciamenti idrici

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del richiedente/utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore

I tempi standard di esecuzione sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione.

I tempi massimi di esecuzione da parte del Gestore sono i seguenti:

- Esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- Esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- Esecuzione modifica allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 10 giorni lavorativi;
- Esecuzione modifica allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi a cura del Gestore, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che

intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del richiedente/utente.

### **3.10 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura**

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

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

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

- *Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;*
- *Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;*
- *Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.*

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento degli stessi.

### **3.11 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**

È il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

*Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).*

### **3.12 Tempo di esecuzione della voltura**

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

*Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.*

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla form web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

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

### **3.13 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

*Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.*

Nel caso in cui il contatore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 3.17

### **3.14 Preavviso per la costituzione in mora - limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità**

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 dell'art. 42 del RQSII) un primo *sollecito bonario* di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata.

In caso di persistenza della morosità anche a seguito dell'invio del *sollecito bonario* il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora mediante raccomandata o posta elettronica certificata nella quale saranno evidenziate le informazioni richieste in base alla Delibera ARERA 311/2019 e relativo allegato A (REMSI) ed in particolare:

- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare gli insoluti e che non potrà essere inferiore a:

- venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;

- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione con le modalità indicate all'art. 5 REMSI (Allegato A alla delibera ARERA 311/2019). Il gestore è comunque 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. 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.

Al ricevimento della raccomandata di messa in mora, l'Utente potrà evitare la sospensione e/o disattivazione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la presentazione tempestiva della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella raccomandata di messa in mora stessa.

Nel caso in cui la sospensione e/o disattivazione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente potrà, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta o sospesa per morosità, che avverrà nel tempo massimo di 2giorni feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato 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.

In caso di errata sospensione e/o disattivazione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata riattivazione.

In ottemperanza a quanto previsto dal dalla delibera ARERA 311/2019 Allegato A (REMSI), in nessun caso è applicata la disalimentazione agli utenti non disalimentabili indicati all'art. 2.1 REMSI e in particolare:

- agli utenti diretti beneficiare del bonus sociale idrico ai sensi dell'Art. 3.2 del TIBSI

- alle utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8 comma 2 del TICS

In caso di utenze disalimentabili la sospensione/disattivazione della fornitura può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:



a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 4 REMSI (Allegato A alla delibera ARERA 311/2019);

b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;

c) siano decorsi i termini indicati nella comunicazione di messa in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui all'Articolo 6 REMSI (Allegato A alla delibera ARERA 311/2019) o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui all'Articolo 5 della medesima norma

d) per gli utenti domestici residenti diversi dagli utenti compresi tra le utenze non disalimentabili solo successivamente:

- al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

salvo i casi indicati all'art. 7 REMSI (Allegato A alla delibera ARERA 311/2019).

### **3.15 Verifica tecnica sui contatori**

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dal ricevimento della richiesta presentata dall'Utente, il contatore sarà rimosso ed inviato ad un laboratorio metrico autorizzato.

Al posto del contatore rimosso il Gestore installa un nuovo contatore conforme alla normativa vigente

L'attività di rimozione del contatore oggetto di verifica e la contestuale installazione deve essere eseguita in presenza dell'Utente o suo delegato, a seguito dell'appuntamento concordato.

Il Gestore trasmetterà all'Utente l'esito della verifica entro 30 giorni dalla sua ricezione da parte del laboratorio metrico.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale.

Qualora il contatore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione del contatore sono a carico del Gestore, il quale provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.



### 3.16 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

### 3.17 Appuntamenti concordati

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora di inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino verifiche tecniche e/o l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio ed a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di lavori ed allacciamenti idrici;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a contatori non accessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del contatore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

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

*Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi.*

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.

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

La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

*La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.* Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

### 3.18 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato, indicato in bolletta e sul sito, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;*
- *tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore;*

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

#### **RECAPITI TELEFONICI**

***Il Pronto Intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde 800 553 445***

***Sopralluoghi e lavori per allacci idrici, spostamento misuratori acquedotto 0535/28208 da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.00***

(Bastiglia, Bomporto, Borgofranco sul Po, Camposanto, Cavezzo, Concordia s/S, Medolla, Mirandola, Moglia, Poggio Rusco, Quistello, Revere, San Felice s/P, San Giacomo Segnate, San Giovanni Dosso, San Possidonio, San Prospero s/S.)

***Sopralluoghi e lavori per allacci idrici, spostamento misuratori acquedotto 059/620658 lunedì, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 12.00***

(area Carpi, Novi, Soliera e Campogalliano)

## SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

### 3.19 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione vengono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di contatore non accessibile, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

L'Utente si assume l'impegno di fornire l'autolettura su esplicita richiesta del gestore nel caso siano trascorsi almeno 300 giorni dalla data dell'ultima lettura/autolettura disponibile.

L'Utente è responsabile della custodia del contatore e della cura e manutenzione del manufatto di alloggiamento dello stesso, al fine di assicurarne la protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

### **3.20 Applicazione della tariffa**

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del Servizio Idrico Integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfaitariamente se previsto.

### **3.21 Fatturazione**

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

L'emissione della bolletta è garantita entro un tempo non superiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

### **3.22 Modalità e strumenti di pagamento**

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

Il Gestore garantisce all'Utente modalità di pagamento il più possibile differenziate; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, nella quale sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- Degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea;

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

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

### 3.23 Interessi di mora

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta.

In applicazione del principio del Buon Pagatore, agli Utenti che negli ultimi due anni hanno sempre provveduto regolarmente al pagamento delle bollette, si applica, per i primi 10 giorni di ritardo, il tasso di mora nella misura minima del solo tasso di interesse legale.

### 3.24 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del contatore;
- perdite occulte accertate,

il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente a fronte di verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita con rimessa diretta o portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta scritta.

### 3.25 Perdite occulte

Il Gestore prevede un sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate in base ai Regolamenti e disposizioni che sono consultabili sul sito internet sul quale è anche possibile scaricare la relativa modulistica.

Il Gestore è in grado di offrire agli utenti la sottoscrizione di un'assicurazione per i maggiori costi dovuti all'acqua dispersa per fuga occulta.

### **3.26 Ricostruzione dei consumi**

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

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

### **3.27 Deposito cauzionale**

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità ed è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostitutive del deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

## **IV GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

### **4.1 Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### **4.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

### **4.3 Qualità dell'acqua erogata**

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/idr.

### **4.4 Tempo di preavviso per interventi programmati**

In caso di intervento programmato sulla rete che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (in relazione al numero di utenti coinvolti e/o alla vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

#### 4.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24 salvo eventi e circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Gestore attiva un sistema di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali.

Si riepilogano di seguito gli standard specifici di qualità tecnica come definito dalla DET 917/2017

<b>ID</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di cui all'Articolo 3, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

#### 4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).

Tali misure possono comprendere:

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



## 5 INDENNIZI AUTOMATICI

### 5.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 della presente Carta e sul sito internet, sono indicati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base.

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

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

Relativamente alle procedure legate alla morosità, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico paria euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/19);
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'articolo 6 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/19).

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 5 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/19);
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i

casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi dell'articolo 10 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/19).

L'indennizzo automatico sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.3.6 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

**ALLEGATO 1\_TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI  
(come da Tabella 6 Delibera ARERA 655/15 e s.m.i.)**

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 completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore <sup>59</sup>	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 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	3 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità <sup>60</sup>	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	3 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
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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
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 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	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	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 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
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di	30 euro



Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Standard	Indennizzo o base di calcolo
			rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'invio 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'invio 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

## ALLEGATO 2\_GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

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

**albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente 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;

**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, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;

**Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

**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 con sigillatura o rimozione del contatore;

**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;

**contatore accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

**contatore non accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

**contatore parzialmente accessibile** è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

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

**data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

**data di ricevimento** è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

**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 l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

**Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

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

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

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

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

**indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

**lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, 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 contatore;

**limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

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

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

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

**misuratore (o contatore)** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente atto alla misura dei volumi consegnati;

**operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente 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. 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;

**quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

**reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";

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

**richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile 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 esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

**servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;

**servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente 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;

**sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

**sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
  - ✓ uso domestico residente;
  - ✓ uso condominiale;
  - ✓ uso domestico non residente;
- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
  - ✓ uso industriale;
  - ✓ uso artigianale e commerciale;
  - ✓ uso agricolo e zootecnico;
  - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
  - ✓ uso pubblico disalimentabile;
  - ✓ altri usi;

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

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

**tipologia d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICS) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICS);

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

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



AIMAG SpA  
Via Maestri del Lavoro 38  
41037, Mirandola  
Tel. 0535 28111  
[info@aimag.it](mailto:info@aimag.it)  
[aimag.it](http://aimag.it)